

Área de Conocimiento de Ingeniería y Afines

Propuesta de un manual de funciones y procedimientos para el departamento de distribución y logística de la compañía Distribuidora Managua, S.A. CEDI Estelí.

Trabajo monográfico para optar al título de
Ingeniero Industrial

Tutor:

Br. Amy Nayary Dávila
Molina

Carnet: 2019-0177N

Br. Xaviera Rosario
Espinoza Barrientos

Carnet: 2019-0103N

Br. Gisell Vanessa
Osegueda Rodríguez

Carnet: 2019-0102N

MSc. Francis Aurora
Alfaro Benavides

29 de agosto del 2024

Managua, Nicaragua



Facultad de
Tecnología de
la Industria

SECRETARÍA DE FACULTAD



F-8: CARTA DE FINALIZADO PLAN DE ASIGNATURA

El Suscrito Secretario de la **FACULTAD DE TECNOLOGIA DE LA INDUSTRIA** hace constar que:

DÁVILA MOLINA AMY NAYARY

Carné: **2019-0177N** Turno: **Diurno** Plan de Asignatura: **2015** de conformidad con el Reglamento Académico vigente en la Universidad, ha aprobado todas las asignaturas correspondientes a la carrera de **INGENIERÍA INDUSTRIAL**, y solo tiene pendiente la realización de una de las formas de culminación de estudio.

Se extiende la presente **CARTA DE FINALIZADO PLAN DE ASIGNATURA**, a solicitud del interesado en la ciudad de Managua, a los veinte y tres días del mes de octubre del año dos mil veinte y tres.

Atentamente,

Msc. Juan Oswaldo Blandino Rayo
Secretario de Facultad



(505) 2240 1555 - (505) 2248 6879
(505) 2251 8271 - (505) 2251 8276



Recinto Universitario Pedro Aráuz Palacios
Costado Sur de Villa Progreso
Managua, Nicaragua



Área de Conocimiento de
Ingeniería y Afines

SECRETARIA DE ÁREA ACADÉMICA

F-8: CARTA DE FINALIZADO PLAN DE ASIGNATURA

El Suscrito Secretario del **ÁREA DEL CONOCIMIENTO DE INGENIERÍA Y AFINES** hace constar que:

OSEGUEDA RODRIGUEZ GISELL VANESSA

Carné: **2019-0102N** Turno: **Diurno** Plan de Asignatura: **2015** de conformidad con el Reglamento Académico vigente en la Universidad, ha aprobado todas las asignaturas correspondientes a la carrera de **INGENIERÍA INDUSTRIAL**, en el año 2023 y solo tiene pendiente la realización de una de las formas de culminación de estudio.

Se extiende la presente **CARTA DE FINALIZADO PLAN DE ASIGNATURA**, a solicitud del interesado en la ciudad de Managua, a los dos días del mes de mayo del año dos mil veinte y cuatro.

Atentamente,



Msc. Augusto César Palacios Rodríguez
SECRETARIO DE ÁREA ACADÉMICA

📞 Teléfono: (505) 2251 8276

📍 Recinto Universitario Pedro Aráuz Palacios
Costado Sur de Villa Progreso.
Managua, Nicaragua.

✉️ luis.chavarria@fti.uni.edu.ni
www.uni.edu.ni



Facultad de
Tecnología de
la Industria

SECRETARÍA DE FACULTAD



F-8: CARTA DE FINALIZADO PLAN DE ASIGNATURA

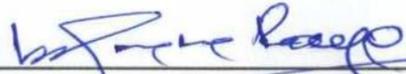
El Suscrito Secretario de la **FACULTAD DE TECNOLOGIA DE LA INDUSTRIA** hace constar que:

ESPINOZA BARRIENTOS XAVIERA ROSARIO

Carné: **2019-0103N** Turno: **Diurno** Plan de Asignatura: **2015** de conformidad con el Reglamento Académico vigente en la Universidad, ha aprobado todas las asignaturas correspondientes a la carrera de **INGENIERÍA INDUSTRIAL**, y solo tiene pendiente la realización de una de las formas de culminación de estudio.

Se extiende la presente **CARTA DE FINALIZADO PLAN DE ASIGNATURA**, a solicitud del interesado en la ciudad de Managua, a los veinte y tres días del mes de octubre del año dos mil veinte y tres.

Atentamente,


Msc. Juan Oswaldo Blandino Rayo
Secretario de Facultad



(505) 2240 1653 - (505) 2248 6879
(505) 2251 8271 - (505) 2251 8276



Recinto Universitario Pedro Aráuz Palacios
Costado Sur de Villa Progreso
Managua Nicaragua



Área de Conocimiento de
Ingeniería y Afines

Managua, 20 de febrero de 2024

Brs. Amy Nayara Dávila Molina
Xaviera Rosario Espinoza Barrientos
Gisell Vanessa Osegueda Rodriguez

Por este medio hago constar que el protocolo de su trabajo monográfico titulado **Propuesta de un manual de funciones y procedimientos para el departamento de distribución y logística de la Compañía Distribuidora Managua, S.A. cedi Estelí**, para obtener el título de **Ingeniero Industrial** y que contará con la **MSc. Francis Aurora Alfaro Benavides** como tutor, ha sido aprobado por esta Dirección.

Cordialmente,


MSc. Luis Alberto Chavarria Valverde
Director de Área de Conocimiento de Ingeniería y Afines



Recinto Universitario Pedro Aráuz Palacios
Costado Sur de Villa Progreso
Managua, Nicaragua.



luis.chavarria@fti.uni.edu.ni
www.uni.edu.ni

Estelí, 18 de julio del 2024

MSc. Luis Alberto Chavarria Valverde.

Director del Área de Conocimiento de Ingeniería y Afines

UNI

Estimado Maestro Chavarria, reciba cordiales saludos, deseándole siempre éxito en el cumplimiento de sus atribuciones.

A través de la presente remito trabajo monográfico que lleva por título **“Propuesta de un manual de funciones y procedimientos para el departamento de distribución y logística de la compañía Distribuidora Managua, S.A. CEDI Estelí.”**. El cual fue elaborado por las bachilleres: Amy Nayary Dávila Molina, Xaviera Rosario Espinoza Barrientos y Gisell Vanessa Osegueda Rodríguez, quienes se identifican con números de carnet, 2019-0177N, 2019-0103N y 2019-0102N respectivamente, para que sea programado para la defensa del mismo.

Es mi compromiso velar porque este trabajo cumpla con las normas establecidas en el plan de culminación de estudios para optar por el título de Ingeniería Industrial.

Anuente a su aprobación, me despido.

Cordialmente,



MSc. Francis Aurora Alfaro Benavides

Docente Auxiliar

UNI-CUR, Estelí

86194695

Estelí, 22 de julio 2024

Msc. Luis Alberto Chavarría Valverde

Director de Área de Conocimiento Ingeniería y Afines

UNI

Estimado Master **Luis Alberto**:

Por este medio me dirijo nuevamente a usted, en representación de la empresa Distribuidora Managua S.A. dedicada a la comercialización y distribución de productos alimenticios (snacks dulces y salados) para hacer constar, que las jóvenes Amy Nayary Dávila, Xaviera Rosario Espinoza y Gisell Vanessa Osegueda, egresadas de la carrera Ingeniería Industrial de esta prestigiosa alma mater, cumplieron de manera exitosa con la realización de un manual de funciones y procedimientos que vendrá a mejorar significativamente la gestión de la empresa.

Dicha solicitud estuvo encaminada a la realización de un análisis cualitativo y cuantitativo de procesos de logística, despacho y funcionalidad de las actividades desarrolladas en nuestra compañía para determinar la oportunidad de mejora en la productividad de nuestros colaboradores.

Por lo tanto, ratifico que las bachilleres antes mencionadas elaboraron dicho manual, en el periodo comprendido del mes de febrero a julio del corriente año, lo cual beneficiara directamente a los colaboradores permitiendo reducir el tiempo de operación y aumentar la eficiencia.


Lic. Erick Antonio Dávila
Jefe de Distribución y Logística
DISTRIBUIDORA MANAGUA, S.A.
CD - Estelí



AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por ser nuestro guía y acompañarnos en el transcurso de nuestra vida, brindándonos paciencia y sabiduría para culminar con éxito nuestras metas propuestas.

A nuestros padres por ser nuestro pilar fundamental y habernos apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

De igual forma, agradecemos a nuestra tutora de tesis, que gracias a sus consejos y correcciones hoy podemos culminar este proceso.

A nuestros docentes y todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Amy Dávila

Xaviera Espinoza

Gisell Osegueda.

DEDICATORIA

Este logro se lo dedico primeramente a Dios por haberme permitido llegar hasta esta etapa y avanzar una meta más en mi formación profesional.

A mis padres por su amor, trabajo, esfuerzo y sacrificios en todos estos años, por el apoyo y motivación constante a lo largo de mi vida, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy hoy en día.

A nuestra tutora por su apoyo y por todos los conocimientos transmitidos en la realización de este trabajo.

*Empieza haciendo lo necesario,
después lo posible y de repente te
encontraras haciendo lo imposible.*

Amy Dávila

Quiero dedicar esta tesis a Dios por permitirme culminar con éxito esta gran meta de vida, darme salud y fortaleza en todo momento.

A mis padres, por ser pilar fundamental en mi vida, gracias a cada sacrificio y los incansables esfuerzos que invirtieron para darme la mejor educación, por siempre estar ahí ayudándome a cumplir mis objetivos como persona y por cada decisión que tomaron en mi nombre que hoy son el fundamento de mi éxito.

De igual manera a mis familiares y amistades por su amor y motivación día a día en el transcurso de cada año de mi carrera universitaria.

Y por último dedico este logro como un tributo a ti que hoy ya no estas con nosotros.

Xaviera Espinoza

A Dios por darme la fortaleza y la determinación para culminar este trabajo monográfico. También quiero expresar mi sincero agradecimiento a mi Madre, cuya guía y apoyo han sido fundamental para superar mis miedos a pesar de los suyos.

Agradezco a mi Padre por su constante apoyo y aliento a lo largo de este camino académico, a mi Hermana por estar siempre presente y ser mi fuente de inspiración.

Finalmente, a mis Compañeras de tesis y amigos cercanos que hicieron este camino emocionante y me apoyaron con sus palabras de aliento.

Este logro no habría sido posible sin su amor y apoyo incondicional.

Gisell Osegueda.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo monográfico se llevó a cabo en la empresa Distribuidora Managua, S.A. ubicada en la ciudad de Estelí, con el objetivo de elaborar un manual de funciones y procedimientos en el área de distribución y logística.

La necesidad de crear este manual surgió debido a que en la empresa no existe ningún documento donde se identifiquen las funciones y procedimientos que deben realizarse en cada puesto de trabajo, como instrumento guía, por lo que carece de una estructura organizacional clara y bien definida.

La investigación se enfocó en la aplicación de las diferentes etapas necesarias para elaboración de un manual de funciones y procedimientos, partiendo de la **recolección de la información** pertinente a través de herramientas como: *Observación Directa*, con visitas programadas a la empresa, *encuestas* aplicadas a los colaboradores del almacén que conocen las principales debilidades de sus puestos y *entrevista* al jefe de área con el fin de evidenciar las causas del problema y oportunidades de mejora.

La siguiente etapa consistió en un **Análisis de la situación actual** de la empresa para el cual se empleó la herramienta *FODA* determinando los factores internos y externos que afectan la organización y de este modo proponer estrategias efectivas para mejorar la eficiencia de las actividades operativas.

Seguidamente se procedió a **redacción del documento**, donde se incluyeron la *estructura organizativa*, *las descripciones de puesto* donde se establecen lineamientos para el adecuado desempeño de los colaboradores y la *descripción detallada de los procedimientos* a través de diagramas de flujo en cada una de las etapas del proceso en un orden lógico y secuencial.

Este manual, será un documento de referencia para la inducción, capacitación y adiestramiento del personal, y para el cumplimiento de los objetivos de las áreas administrativas y operativas.

INDICE DE CONTENIDO

| | | |
|------|---|----|
| I. | INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. | ANTECEDENTES..... | 3 |
| III. | JUSTIFICACIÓN..... | 4 |
| IV. | OBJETIVOS..... | 5 |
| | 4.1. Objetivo General | 5 |
| | 4.2. Objetivos Específicos | 5 |
| V. | MARCO TEÓRICO | 6 |
| | 5.1. Logística | 6 |
| | 5.2. Distribución..... | 6 |
| | 5.3. Manual..... | 6 |
| | 5.3.1. Clasificación..... | 7 |
| | 5.4. Manual de procedimientos | 8 |
| | 5.4.1. Importancia | 8 |
| | 5.4.2. Estructura del manual de procedimientos..... | 9 |
| | 5.5. Diagnóstico..... | 10 |
| | 5.5.1. Etapas del diagnóstico..... | 10 |
| | 5.6. Estructura organizacional | 11 |
| | 5.6.1. Características de estructura organizacional | 11 |
| | 5.6.2. Tipos de estructuras organizacional | 12 |
| | 5.7. Funciones..... | 12 |

| | |
|---|----|
| 5.7.1. Ficha Ocupacional | 13 |
| 5.8. Método | 15 |
| 5.9. Metodología..... | 15 |
| 5.10. Procedimientos | 15 |
| 5.11. Operación..... | 15 |
| 5.12. Actividad..... | 15 |
| 5.13. Diagrama de Flujo o Flujograma | 16 |
| VI. DISEÑO METODOLÓGICO | 19 |
| 6.1. Tipo de investigación..... | 19 |
| 6.2. Universo y Muestra..... | 19 |
| 6.3. Indicadores de Estudio | 20 |
| 6.4. Etapas de investigación..... | 21 |
| 6.4.1. Etapa 1. Recolección de información..... | 21 |
| 6.4.2. Etapa 2. Análisis de la situación actual | 21 |
| 6.4.3. Etapa 3. Redacción del Manual de funciones y procedimientos para la empresa “Distribuidora Managua S.A, cedi Estelí” | 22 |
| VII. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS. | 25 |
| 7.1. Recopilación de información | 25 |
| 7.2. Análisis de la situación actual..... | 29 |
| 7.2.1. Análisis FODA..... | 30 |

| | |
|--|----|
| 7.2.2. Análisis de la estructura organizacional actual | 34 |
| 7.2.3. Estructura organizacional propuesta..... | 35 |
| 7.3. Manual de funciones y procedimientos para el departamento de distribución y logística de la compañía Distribuidora Managua, S.A. CEDI Estelí. | |

37

| | |
|--------------------------|----|
| VIII. CONCLUSIONES | 74 |
| IX. RECOMENDACIONES..... | 75 |
| X. BIBLIOGRAFÍA..... | 76 |
| XI. ANEXOS..... | 78 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico 1. Detalle de funciones..... | 26 |
| Gráfico 2. Funciones no correspondientes. | 26 |
| Gráfico 3. Inducción al personal. | 26 |
| Gráfico 4. Adaptación al ambiente laboral. | 27 |
| Gráfico 5. Trabajadores temporales. | 27 |
| Gráfico 6. Actividades definidas..... | 27 |
| Gráfico 7. Restricciones/ limites laborales..... | 28 |
| Gráfico 8. Sobrecarga laboral..... | 28 |
| Gráfico 9. Mejora en procedimientos..... | 28 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Simbología ANSI..... | 16 |
| Tabla 2. Indicadores de Estudio..... | 20 |
| Tabla 3. Análisis FODA..... | 31 |
| Tabla 4. Estrategias FODA..... | 33 |
| Tabla 5. Descripción de puesto - Jefe de Distribución & Logística..... | 49 |
| Tabla 6. Descripción de puesto – Técnico de almacén Autoventa..... | 52 |
| Tabla 7. Descripción de puesto -Técnico de almacén Preventa..... | 54 |
| Tabla 8. Descripción de Puesto - Auxiliar de Almacén..... | 56 |
| Tabla 9 Descripción de Puesto - Verificador de despacho..... | 58 |
| Tabla 10. Descripción de puesto – Montacarguista..... | 60 |
| Tabla 11. Descripción de proceso de recepción y acomodo de producto terminado. | 63 |
| Tabla 12. Descripción de procesos de entrada de mercancía..... | 65 |
| Tabla 13. Descripción de proceso Auto venta..... | 67 |
| Tabla 14. Descripción de proceso de preventa..... | 69 |
| Tabla 15. Descripción de procesos de liquidaciones logísticas..... | 72 |
| Tabla 16. Resultado de entrevista..... | 80 |
| Tabla 17. Registro de descargas..... | 82 |
| Tabla 18. Base de embalaje..... | 82 |
| Tabla 19. Registro de gastos..... | 84 |

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

| | |
|---|----|
| Ilustración 1. Ejemplo de ficha ocupacional..... | 14 |
| Ilustración 2 Organigrama actual de Distribuidora Managua, S.A. | 34 |
| Ilustración 3 Organigrama propuesto de Distribuidora Managua, S.A..... | 35 |
| Ilustración 4 Organigrama segmentado del CD Estelí..... | 36 |
| Ilustración 5. Fundadores de la marca DIANA..... | 41 |
| Ilustración 6. Organigrama Distribuidora Managua, S.A..... | 44 |
| Ilustración 7. Organigrama del área de distribución y logística - Cedi Estelí. | 45 |
| Ilustración 8. Vista satelital. | 46 |
| Ilustración 9. Ubicación de cedi Estelí. | 46 |
| Ilustración 10. Distribución de planta Cedi Estelí..... | 47 |
| Ilustración 11. Formato de encuesta..... | 78 |
| Ilustración 12. Formato de entrevista. | 79 |
| Ilustración 13. Lista de empaque..... | 81 |
| Ilustración 14. Formato de reporte de faltantes. | 83 |
| Ilustración 15. Formato de cálculo de impuestos..... | 84 |
| Ilustración 16. Factura de importación..... | 85 |
| Ilustración 17. Documento de compras. | 86 |
| Ilustración 18. Monitor de pedidos..... | 87 |
| Ilustración 19. Monitor de carga y recarga. | 87 |
| Ilustración 20. Formato de picking list. | 88 |
| Ilustración 21 Monitor de pedidos de mayoreo..... | 89 |
| Ilustración 22. Consolidado de preventa. | 90 |

| | |
|---|-----|
| Ilustración 23. Formato de picking list de mayoreo..... | 91 |
| Ilustración 24. Monitor de gestión de reparto. | 92 |
| Ilustración 25. Monitor de carga de reparto. | 93 |
| Ilustración 26. Formato de conteo. | 94 |
| Ilustración 27. Formato de cambio de producto en mal estado. | 95 |
| Ilustración 28. Hoja de liquidación. | 96 |
| Ilustración 29. Zona de parqueo. | 97 |
| Ilustración 30. Zona de parqueo de rutas de auto venta. | 97 |
| Ilustración 31. Módulos 1, 2 y 3. | 98 |
| Ilustración 32. Modulo 3 y 4. | 98 |
| Ilustración 33. Zona de empaque. | 99 |
| Ilustración 34. Bolsones de productos. | 99 |
| Ilustración 35. Empaque de producto. | 99 |
| Ilustración 36. Proceso de preparación. | 100 |
| Ilustración 37. Proceso de validación. | 100 |
| Ilustración 38. Proceso de carga de equipos. | 101 |
| Ilustración 39. Descarga de pedidos de importación. | 101 |
| Ilustración 40. Proceso de carga de embalaje. | 102 |
| Ilustración 41. Material de embalaje. | 102 |
| Ilustración 42. Stacker eléctrico. | 103 |
| Ilustración 43. Pallets. | 103 |
| Ilustración 44. Pallets. | 103 |

I. INTRODUCCIÓN

En las organizaciones dedicadas a la prestación de servicios, la atención al cliente en la distribución logística eficaz y eficiente posee gran importancia, ya que, a través de la excelencia en estos procesos, se consigue: percepción de calidad general de la organización optima por parte de los clientes, fidelización y reconocimiento de la marca representada, todo aquello que al final de cuentas significa beneficios cualitativos y medibles en términos de resultados.

Productos alimenticios Diana es una empresa salvadoreña con presencia en el mercado desde 1951, dirigida a la elaboración y distribución de snacks en diferentes países tales como Guatemala, El Salvador, Honduras y Nicaragua. Dicha empresa cuenta con dos centros de distribución en Nicaragua, ubicadas en Managua y Estelí, con 246 colaboradores, que están distribuidos en las diferentes áreas: jefes de departamentos, personal administrativo, auxiliares de almacén, asesores de ventas y repartidores.

El departamento de distribución y logística en la ciudad de Estelí juega un papel fundamental en el cumplimiento de los objetivos propuestos de la compañía, sin embargo, existe deficiencia en los procesos de despacho, en cuanto al tiempo de ejecución, trayectorias recorridas, errores de preparación, validación y rotación del producto. La inexistencia de un manual de funciones y procedimientos para el manejo correcto organizativo podría producir fallas graves en la preparación de los pedidos, perdidas monetarias, falta de competitividad, estrés laboral y demora en los procesos, factores que a lo largo del tiempo sino se toman medidas podrían llevar a un declive a la empresa.

La investigación se enfocó en una propuesta de manual de funciones y procedimientos en la empresa Distribuidora Managua, S.A. cedi Estelí, donde se utilizó la técnica de análisis y sistematización de información a través de fichas de trabajo que permitió la recopilación de información documental existente como parte fundamental del manual, para realizar acciones de mejora en los procesos y ejecución realizada durante la operación; estableciendo lineamientos para el

adecuado desempeño de los colaboradores, determinar cada una de las etapas del proceso en un orden lógico, secuencial y describir las funciones y responsabilidades de cada puesto de la estructura organizativa del área.

II. ANTECEDENTES

A continuación, se detalla los antecedentes obtenidos durante el proceso de investigación, en el cual se encontró un estudio que antecede al problema de investigación en la compañía Distribuidora Managua, S.A. el cual fue ejecutado por jóvenes estudiantes de la carrera de Ingeniería Industrial de la universidad Farem – Estelí durante el año 2021.

De acuerdo con lo planteado por *Carmen Centeno, Dimas Lagos & Eddy Sarantes* (2021) en su estudio: “Evaluación del sistema logístico de distribución en el almacén de la empresa DIANA S.A”, el cual tenía como objetivo principal, proponer un plan de mejora para la implementación de un sistema logístico eficiente. Este estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo con una muestra de 28 colaboradores a quienes se les aplicaron diversos métodos de investigación como: encuestas y entrevistas con el fin de identificar la raíz del problema. Al finalizar dicha evaluación identifican factores significativos que afectan la gestión del almacén y la distribución de la carga de mercancías, factores tales como: rotación de mercancía, exactitud de inventario, nivel de cumplimiento de despachos, entregas perfectas, entre otros. Por tal motivo se recomendó adquirir nuevos equipos para disminuir errores en los despachos, realizar cambios en la distribución de planta y dar a conocer los resultados de los indicadores mensuales a los colaboradores para crear conciencia y compromiso por parte de ellos.

Es relevante destacar que durante el periodo del 2021 al 2023 se ha llevado a cabo una serie de transformaciones dentro del departamento de logística y distribución, como mejoras en los procesos operativos, cambios físicos en el layout de la compañía, compra de nuevos equipos y la transición de un sistema a otro, como lo fue el cambio entre el programa SIDCO a SAP incorporado en mayo del corriente año. Por tanto, se puede decir que el estudio anterior está desactualizado dado que no incluye todos los procesos productivos que actualmente se llevan a cabo en el departamento y sus nuevas formas de trabajo.

III. JUSTIFICACIÓN

Un manual operativo forma parte de un sistema de control interno que establece lineamientos, responsabilidades y reglas para las diferentes actividades que realiza un individuo o grupo. Por ello, fue conveniente la realización del Manual de funciones y procedimientos en la empresa Distribuidora Managua, S.A. dedicada a la comercialización y distribución de productos alimenticios (snacks dulces y salados).

El desarrollo e implementación de esta herramienta permitió la estandarización de las tareas consiguiendo ejecutarlas de forma eficaz y segura, asimismo, constituir una fuente formal y permanente de información, donde se detallaron cada una de las etapas del proceso en un orden lógico y secuencial, dotando de beneficios significativos a la empresa en el desarrollo de las actividades, afianzando la relación con los clientes, con operaciones que agilicen los procesos.

Los colaboradores del área de distribución y logística fueron beneficiados directamente, debido a una distribución de cargos, evitando la duplicidad de funciones, lo que permite reducir el tiempo de operación y aumentar la eficiencia de estos.

Esto con el propósito de establecer instrucciones para el correcto funcionamiento de la compañía y el adecuado desempeño de los colaboradores, que, pese a su experiencia laboral y un alto juicio profesional, es imprescindible contar con un manual en el que se detallan todas las actividades.

IV. OBJETIVOS

4.1. Objetivo General

- Proponer un manual de funciones y procedimientos para el departamento de distribución y logística de la compañía Distribuidora Managua, S.A. cedi Estelí.

4.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de las funciones y procedimientos mediante el uso de la observación directa, para la creación de lineamientos en gestión y control.
- Establecer perfiles laborales, a través de fichas ocupacionales, que faciliten el desarrollo de las actividades, mejoras en las líneas de comunicación, control y coordinación del personal.
- Definir cada una de las etapas del proceso en un orden lógico y secuencial mediante diagramas de flujo, logrando eficiencia total en las actividades ejecutadas por el personal.

V. MARCO TEÓRICO

En este acápite se abordarán las definiciones elementales con respecto a la temática a trabajar, con el propósito de brindar soluciones a las problemáticas encontradas en la empresa Distribuidora Managua, S.A.

5.1. Logística

Martin Christopher define en su libro “Logistics and Supply Chain Management” (citado en Transgesa, 2018) como el proceso de manejar estratégicamente la adquisición, el movimiento y el almacenamiento de materiales, partes e inventario acabado (y el flujo de información correspondiente) a través de la organización y sus canales de marketing, de forma que la rentabilidad actual y la futura sean maximizadas a través de un procesamiento de pedidos eficiente en costes”

5.2. Distribución

Es una herramienta de mercadotecnia que incluye un conjunto de estrategias, procesos y actividades necesarios para llevar los productos desde el punto de fabricación hasta el lugar en el que esté disponible para el cliente final (consumidor o usuario industrial) en las cantidades precisas, en condiciones óptimas de consumo o uso y en el momento y lugar en el que los clientes lo necesitan y/o desean.

La **distribución** es una parte esencial de la logística. Es lo que permite a una empresa llegar a sus clientes el último eslabón de la cadena de suministro. En el caso de un negocio de venta al por mayor y al por menor, es un componente crítico, ya que su razón de ser está relacionada principalmente con un papel de intermediario que recoge ganancias proporcionando a sus clientes el beneficio de su experiencia, capacidad de suministro, distribución. (Cortez, 2023)

5.3. Manual

Según Continolo (citado en Rodriguez, 2012) se define como: “Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un

determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo”

5.3.1. Clasificación

Lo manuales se clasifican de diversas maneras, de acuerdo al propósito que deben cumplir, pero que pueden ser resumido de la siguiente manera:

- **Por su contenido**

Manual de organización: Su propósito es exponer en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos.

Manual de políticas: Consiste en una descripción detallada de los lineamientos a ser seguidos en la toma de decisiones para el logro de los objetivos.

Manual de procedimientos: Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo.

Manual de adiestramiento o instructivo: Utilizado generalmente en procesos de capacitación y adiestramiento de personal, es un documento que puntualiza y describe en forma sistematizada las actividades a ser cumplidas por el personal, así como la forma en que deben llevarse a cabo.
Manual técnico: Trata acerca de los principios y técnicas de una función operacional determinada.

- **Por su función**

Manual de compras: Consiste en definir el alcance de compras, definir la función de comprar y los métodos a utilizar que afectan sus actividades.

Manual de ventas: Consiste en señalar los aspectos esenciales del trabajo y las rutinas de información comprendidas en el trabajo de ventas (políticas de ventas, procedimientos, controles, etc.)

Manual de finanzas: Consiste en sentar por escrito las responsabilidades financieras en todos los niveles de la administración, contiene numerosas instrucciones específicas a quienes en la organización están involucrados con el manejo de dinero, protección de bienes y suministro de información financiera.

5.4. Manual de procedimientos

El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización. (Duque, 2018)

5.4.1. Importancia

El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

Es por esto que la elaboración, aplicación e implementación del Manual de Funciones y Procedimientos, es fundamental para la organización, ya que, con esta herramienta se identifican los propósitos y necesidades de la empresa, además, permita precisar las tareas, líneas de autoridad, determinar las responsabilidades, evitar duplicidad de funciones, con el fin de lograr los objetivos trazados por la organización de manera eficaz y eficiente. (Ramos, 2018)

5.4.2. Estructura del manual de procedimientos

Según la ISSTECH (2011) la estructura debe mantener un sentido de continuidad y de unidad en la integración del manual, por lo que es importante uniformar los criterios, tanto en la terminología usada, como el nivel y detalle en que será presentada la información.

Las partes que componen el manual de procedimientos son las siguientes:

- 1. Portada:** Se consignarán los datos generales del manual, correspondiente a la función que da origen a un proceso o al área que lo utilizará.
- 2. Hoja de Identificación y Autorización:** Es la presentación del documento; conteniendo el nombre del manual, una síntesis de éste, así como los nombres y firmas de quienes autorizan su emisión y el día, mes y año en que entra en vigor.
- 3. Índice General o Contenido:** Contiene los temas o capítulos que constituyen la estructura del manual de procedimientos.
- 4. Introducción:** Una breve explicación de lo que es el documento y los propósitos básicos que se pretenden cumplir a través de él
- 5. Marco Jurídico:** Es el listado de leyes y normas que rigen la competencia y acción de un área o una actividad específica.
- 6. Objetivo:** Determina el fin que se pretende alcanzar con el manual de procedimientos, así como el “para qué” y “a través de qué” se hará.
- 7. Lineamientos:** Establece los criterios y/o políticas generales que regirán el cumplimiento de las responsabilidades de los distintos elementos que participan en el desarrollo de los procedimientos, determinando los límites dentro de los cuales han de realizarse ciertas actividades, sin que tenga que consultar constantemente los niveles jerárquicos superiores.
- 8. Procedimientos:** • Diagramas de Procedimientos o Flujogramas.

- Descripción de los Procedimientos.

Presenta por escrito, en forma narrativa, secuencial y gráficamente mediante diagramas de flujo, cada una de las operaciones que hay dentro de un procedimiento explícito, en qué consisten, cuándo, cómo, con qué, dónde y señala los responsables de su ejecución.

9. Formatos e Instructivos de Utilización: Forma impresa que deberá contener los apartados necesarios para concentrar la información para el trámite que corresponda.

10. Hoja de Visto Bueno: Contiene los nombres y firmas de los que intervienen en la formulación, revisión y asignación de Visto Bueno del manual de procedimientos.

11. Anexos: (en su caso): Son aditamentos asociados con el contenido de las políticas y procedimientos. Además, se anexa el glosario de términos.

5.5. Diagnóstico

Es un procedimiento ordenado, sistemático, para conocer y establecer de manera clara una circunstancia, a partir de observaciones y datos concretos. El diagnóstico conlleva siempre una evaluación, con valoración de acciones en relaciones con los objetivos.

Según Andrade de Souza (citado en Concepto, 2021) «Es un método de conocimiento y análisis del desempeño de una empresa o institución, interna y externamente, de modo que pueda facilitar la toma de decisiones».

5.5.1. Etapas del diagnóstico

Según Amanda Rodríguez (Estrada, 2019) el proceso del diagnóstico consta de tres etapas:

✓ **Recolección de la información:**

En esta etapa se debe considerar la búsqueda de herramientas, información y procedimientos a utilizar; los métodos para la recolección de la información, tales como cuestionarios, entrevistas y los aquellos

utilizados mediante la observación. La frecuencia y la facilidad con la que se pueda obtener la información dependerán en gran medida de la estabilidad del sistema.

✓ **Organización de la información.**

Esta etapa consta en realizar el diseño de los procedimientos para procesar la información, el almacenamiento adecuado de los datos y la organización de la información permite tanto al consultor como al cliente el acceso fácil y rápido.

✓ **Análisis e interpretación de la información.**

En esta última se pretende analizar y examinar cada parte de la información recolectada, con el propósito de dar respuesta a las preguntas planteadas al inicio de la investigación.

5.6. Estructura organizacional

Es el modelo de organización del trabajo según el cual se realiza la distribución de todas las aportaciones necesarias para la consecución de la misión y los objetivos estratégicos de la organización entre las distintas figuras profesionales en la empresa. (Grande, 2004)

5.6.1. Características de estructura organizacional

- **Departamentalización**, la empresa se divide en departamentos, áreas y/o puestos administrativos (producción, mercadotecnia, recursos humanos, finanzas, etc.).
- La división del trabajo se fija en un **organigrama**.
- Existe un **cargo ejecutivo** que coordina a todos los departamentos y/o áreas.
- Hay un **objetivo común compartido**, que sirve de guía para toda la entidad.

- Establece la **planeación y organización de tareas** que deben ser realizadas diariamente.
- **Elimina la duplicidad de trabajo.**
- Se emplean distintos **canales oficiales de comunicación** para mantener informado a los miembros de área, como el correo electrónico, mensajería interna, tabloneros de anuncios, informes impresos, etc.

5.6.2. Tipos de estructuras organizacional

Stephen P. Robbins (1983) en su libro "Comportamiento Organizacional" menciona los siguientes tipos:

Estructura simple: Es una organización "plana"; se caracteriza por un grado escaso de departamentalización, tramos amplios de control, autoridad centralizada en una sola persona y poca formalización.

Burocracia: Se caracteriza por tener tareas operativas muy rutinarias que se consiguen mediante especialización, reglas y regulaciones muy formalizadas, tareas agrupadas en departamentos funcionales, posee autoridad centralizada y tiene tramos estrechos de control y la toma de decisiones siguen la cadena de mandos. La principal ventaja está en su capacidad de realizar actividades estandarizadas con gran eficiencia.

Estructura matricial: Es una estructura que crea líneas dobles de autoridad y en esencia, la matriz combina dos formas de departamentalización: por funciones y por productos. La característica más evidente es que rompe con el concepto de unidad de mando ya que los colaboradores tienen dos jefes.

5.7. Funciones

Una función es el propósito o tarea que se le atribuye a una cosa. Proviene del latín *functio*, *functōnis*, y significa "ejecución o ejercicio de una facultad".

Una función designa las capacidades propias de los seres vivos o de sus órganos, así como de máquinas, instrumentos o aparatos, para desempeñar una tarea.

5.7.1. Ficha Ocupacional

La ficha ocupacional es un documento o formato que tiene como principales componentes los siguientes datos de un puesto de trabajo:

- Funciones del trabajador

- Requisitos:

- a. Habilidades: Educación, Experiencia, iniciativa e ingenio.

- b. Esfuerzo: Mentales y físicos

- c. Responsabilidades: sobre maquinarias y equipos, Materiales o productos, trabajo de otros.

- d. Condiciones de trabajo: Ambiente y riesgos.

Con esta cantidad de datos el empleado o colaborador queda totalmente definido en su puesto laboral así se evitan antagonismos, se definen responsabilidades y se trabaja de forma más eficaz en busca de alcanzar los objetivos de la organización. (Manual de funciones , s.f.)

Ilustración 1. Ejemplo de ficha ocupacional.

| | | | |
|--|------------------------------|------------------|-----------------|
| | Descriptivo de Puesto | Área | |
| Fecha: | Versión: | Código: | |
| Identificación de Puesto | | | |
| Nombre del Puesto: | | | |
| Puesto superior inmediato: | | | |
| Misión del Puesto - Propósito | | | |
| Funciones | | | |
| | | | |
| Organización | | | |
| <pre> graph TD A[] --- B[] B --- C[] </pre> | | | |
| Decisiones a tomar: | | | |
| | | | |
| Relaciones más importantes | | | |
| Internas | Propósito | | |
| | | | |
| | | | |
| Externas | Propósito | | |
| | | | |
| | | | |
| Perfil del Puesto | | Requerido | Deseable |
| Requisitos académicos | | | |
| Experiencia previa | | | |
| Uso de herramientas (tecnológicas, equipos especializados, etc) | | | |
| Habilidades | | | |
| Condiciones de trabajo | | | |
| | | | |
| Equipo de seguridad industrial | | | |

Fuente: Esteban Vázquez Rodríguez, 2016.

5.8. Método

Según el CFEC define al método como el camino a seguir mediante una serie de operaciones, reglas y procedimientos fijados de antemano de manera voluntaria y reflexiva, para alcanzar un determinado fin. Es decir, es un procedimiento que se usa para conocer un fenómeno que se desea estudiar, y se compone de una o más técnicas específicas. (Centro de Formación Estudio Criminal [CFEC], 2019)

5.9. Metodología

La Metodología es entendida como un concepto global referido al estudio del Método (o de los métodos) desde un proceso sistemático en el cual se adquieren modos y formas de conocimiento (Forero, 2007)

5.10. Procedimientos

Es un método de ejecución o pasos a seguir, en forma secuenciada y sistemática, en la consecución de un fin. El conjunto de procedimientos con un mismo fin, se denomina sistema. (María Asanza Molina, 2016)

5.11. Operación

Las Operaciones en una empresa son todas aquellas actividades que tienen relación con las áreas de la misma que generan el producto o servicio que se ofrece a los clientes. Podríamos decir que son la “forma de hacer las cosas dentro de la empresa”, tal que sus actividades permitan prestar el servicio o producir el producto que se da o entrega a los clientes para cumplir sus expectativas. (Gomez, 2016)

5.12. Actividad

Según el diccionario panhispánico del español jurídico (2023) define como conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o entidad. Es relevante la calificación de la actividad de que se trate (agraria, artística, económica, laboral, etc.) a efectos tributarios y de los requisitos necesarios para su ejercicio o práctica.

5.13. Diagrama de Flujo o Flujograma

Es una representación gráfica de la secuencia de etapas, operaciones, movimientos, decisiones y otros eventos que ocurren en un proceso. Esta representación se efectúa a través de formas y símbolos gráficos utilizados usualmente. (Pablo Juan Verdoy, 2006)

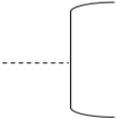
Tiene como objetivo visualizar de manera integral las interrelaciones del procedimiento, indicar la secuencia de las operaciones y los elementos que intervienen en su ejecución e identificar el origen y destino de los documentos.

Existen dos normas de símbolos para la diagramación de diagramas de flujo, estas son conocidas con los nombres de norma ANSI y norma ASME

La American National Standard Institute (ANSI) ha desarrollado una simbología para que sea empleada en el procedimiento electrónico de datos con el propósito de representar los flujos de información, de la cual se han adoptado ampliamente algunos símbolos para la elaboración de los diagramas de flujo dentro del trabajo de diagramación administrativa.

Tabla 1. Simbología ANSI.

| Simbología ANSI para Diagramas de Flujo | | |
|---|--------------|---|
| Símbolo | Nombre | Descripción |
|  | Inicio / Fin | Señala donde inicia o termina un procedimiento. |
|  | Actividad | Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento. |
|  | Decisión | Indica las opciones que se puedan seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos. |

| Simbología ANSI para Diagramas de Flujo | | |
|---|---------------------|--|
| Símbolo | Nombre | Descripción |
|  | Conector | Mediante el símbolo se pueden unir, dentro de la misma hoja, dos o más tareas separadas físicamente en el diagrama de flujo, utilizando para su conexión el número arábigo; indicando la tarea con la que se debe continuar. |
|  | Conector de página | Mediante el símbolo se pueden unir, cuando las tareas quedan separadas en diferentes páginas; dentro del símbolo se utilizará un número arábigo que indicará la tarea a la cual continua el diagrama. |
|  | Documento | Representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía |
|  | Nota | Se utiliza para indicar comentarios o aclaraciones adicionales a una tarea y se puede conectar a cualquier símbolo del diagrama en el lugar donde la anotación sea significativa. |
|  | Flujo | Conecta símbolos, señalando la secuencia en que deben realizarse las tareas. |
|  | Actividad opcional | Representa la ejecución opcional de una tarea dentro de la secuencia del procedimiento. |
|  | Documento opcional | Representa un documento que dentro del procedimiento puede elaborarse, requerirse o utilizarse. |
|  | Documento destruido | Indica la destrucción o eliminación de un documento por no ser necesario. |

| Simbología ANSI para Diagramas de Flujo | | |
|---|---------------|---|
| Símbolo | Nombre | Descripción |
|  | Proceso | Indica el procedimiento de la información |
| Fuente: Secretaría de Relaciones Exteriores (2022). Guía técnica para la elaboración y actualización de manuales de procedimientos. México. | | |

VI. DISEÑO METODOLÓGICO

En esta sección se presenta el tipo de investigación, técnicas e instrumentos necesarios a realizar para el manual de funciones y procedimientos, en la empresa “Distribuidora Managua, S.A.”

6.1. Tipo de investigación

En la presente investigación se aplicó un enfoque mixto cuanti – cuali, con predominancia en el enfoque cualitativo, el cual según Rodrigo Barrantes (2013) se basa en la interacción directa entre el investigador y el medio investigado, obteniendo de esta forma un análisis subjetivo acerca de las operaciones de la empresa.

La investigación que se desarrolló según el periodo y secuencia del estudio es de tipo transversal porque permite especificar características del fenómeno que se está analizando. Se evaluarán las diferentes variables y la información existente de las funciones y procedimientos que conforman la operación.

Según análisis y alcance de los resultados obtenidos se clasifica como una investigación descriptiva cuyo objetivo consiste en llegar a conocer la raíz del problema y los métodos utilizados actualmente, a través de la descripción exacta de las actividades y proceso

6.2. Universo y Muestra

El universo de estudio está conformado por la empresa Distribuidora Managua, S.A. y la muestra está constituida por el departamento de distribución y logística cedi Estelí, es decir se tomó en cuenta a los 7 colaboradores del cedi, a los cuales se le aplicaron los instrumentos de investigación, donde el informante clave fue el Lic. Erick Dávila, jefe de almacén y distribución.

6.3. Indicadores de Estudio

En este apartado se muestra, los indicadores de los objetivos que permiten verificar, evaluar y dan la pauta para el seguimiento de la investigación:

Tabla 2. *Indicadores de Estudio.*

| Objetivos Específicos | Indicadores | Técnicas de investigación |
|--|---|---|
| Realizar diagnóstico de las funciones y procedimientos, mediante el uso de la observación directa, para la creación de lineamientos en gestión y control. | <ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico de la situación actual. • Mejoras en el flujo de procesos para disminuir las posibles fallas existentes. | <ul style="list-style-type: none"> • Observación directa. • Encuestas. • Recopilación de información. |
| Establecer perfiles laborales, a través de fichas ocupacionales, que faciliten el desarrollo de las actividades, mejoras en las líneas de comunicación, control y coordinación del personal. | <ul style="list-style-type: none"> • La empresa dispondrá de fichas ocupacionales por puestos de trabajo que permita una mejor visibilidad y seguimiento de gestión adecuada de recursos disponibles para evitar impactos negativos en el desarrollo de funciones. | <ul style="list-style-type: none"> • Observación directa. • Encuestas. • Preguntas directas • Fichas ocupacionales. |
| Definir cada una de las etapas del proceso en un orden lógico y secuencial mediante diagramas de flujo, logrando eficiencia total en las actividades ejecutadas por el personal. | <ul style="list-style-type: none"> • Diagramas de flujos para cada etapa de los procesos. • La empresa contará un manual de funciones y procedimientos. | <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas • Diagramas de Flujo de Procesos. • Mapeo de Procesos |

6.4. Etapas de investigación

Para llevar a cabo la investigación en la empresa “Distribuidora Managua S.A cedi Estelí”, se utilizaron las siguientes etapas de investigación.

6.4.1. Etapa 1. Recolección de información.

Para la recopilación de información se realizó revisión de fuentes bibliográficas acerca de la empresa Distribuidora Managua S.A, para una visión global, además, se tomó en consideración investigaciones realizadas anteriormente en la empresa, así como las políticas que esta posee.

La etapa inicial se complementó con la aplicación de la técnica de **Observación Directa**, que consistía en acudir al lugar donde se desarrollan las actividades y observar atentamente todo lo que sucede alrededor; así mismo, se anotaron todo lo que se consideró relevante con el fin de verificar o modificar información recabada en otros instrumentos.

Para finalizar esta etapa, se aplicaron instrumentos de recolección de información (Encuestas (**ver anexo N°1**) y Entrevista (**ver anexo N°2**)) para obtener opiniones o sugerencias requeridas para el buen funcionamiento organizacional de la empresa por parte de los sujetos relacionados con el estudio, incluyendo al informante clave.

6.4.2. Etapa 2. Análisis de la situación actual

A partir de los datos obtenidos por medio de los instrumentos aplicados a los colaboradores, se realizó un análisis que permite relacionar los antecedentes de la empresa, comprender como se desarrollan las actividades y puntos de mejoras en los procedimientos establecidos, de ello se derivaran gráficos y diagramas para visualizar de forma efectiva cada resultado.

6.4.3. Etapa 3. Redacción del Manual de funciones y procedimientos para la empresa “Distribuidora Managua S.A, cedi Estelí”

Partiendo del análisis, se estructura el manual para uso de la empresa “Distribuidora Managua S.A, cedi Estelí” donde se definieron, funciones y responsabilidades designadas por medio de fichas ocupacionales, procedimientos a ejecutar en el área de Distribución y logística a través de diagramas de flujo, a fin de lograr la eficiencia en las tareas ejecutadas por los colaboradores.

A continuación, se muestra la estructura que se aplicó en el Manual de funciones y procedimientos para el departamento de distribución y logística de la empresa Distribuidora Managua S.A, cedi Estelí:

1. Portada

Incorporará la siguiente información:

- Logos de la organización.
- Nombre de la organización.
- Título del Manual
- Lema - Eslogan
- Lugar y fecha de elaboración.

2. Índice

Se enlista las secciones de manera secuencial, especificando cada una de las páginas en dónde se puede localizar el procedimiento.

3. Introducción

Proporciona al usuario una visión general del contenido a lo largo del manual, así como la importancia de preparar la documentación para la organización.

4. Objetivo

Se explica de forma clara, concisa y realista el propósito que se pretende conseguir.

5. Campo de aplicación

Detalla la empresa y área en donde se desarrollará el manual de funciones y procedimientos.

6. Responsable

Indica quiénes son las personas responsables de actualizar este documento.

7. Estructura organizativa

- Perfil y fundación: Cuándo y Por quién.
- Desarrollo histórico
- Misión, visión y valores.
- Organigrama.

8. Descripción de puestos de trabajo

Este acápite es un acceso a la información sobre los requisitos del puesto como ayuda para el colaborador a familiarizarse con la jerarquía de la empresa.

- **Nombre del Puesto:** Título distintivo
- **Requisitos del cargo:** Definición del perfil del colaborador que desempeñara la tarea.
- **Ficha ocupacional.** Describirá a detalle ¿Quién?, ¿Cómo?, y ¿Cuándo?, realizará la actividad.

9. Descripción de Procesos

Enlistará los procedimientos que se pretende incorporar en el manual incluyendo los siguientes elementos:

- **Objetivo del proceso:** Describirá de forma clara y precisa cual es el objetivo principal del proceso.
- **Norma de operación:** Definirá los lineamientos que regulan la actuación de los participantes en la ejecución de tareas.
- **Alcance:** Establecerá las limitantes que tendrá el proceso, indicando las actividades que están incluidas.
- **Descripción de los procesos:** Detallará las actividades que se realizan en la operación.
- **Diagrama de flujo:** Representación visual de los pasos a seguir.
- **Anexo**

VII. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

En este capítulo se exponen los resultados obtenidos en la investigación, los cuales derivan de un análisis exhaustivo, tanto descriptivo como interpretativo, de la información recopilada a través de los instrumentos empleados para la recolección de información, entre ellos: Observación directa, Encuesta aplicada a colaboradores con antigüedad mayor a dos años (ver anexo 1) y Entrevista realizada al jefe de departamento (ver anexo 2). Los resultados están destinados a abordar los objetivos específicos planteados para el desarrollo de la investigación, con el fin de facilitar la elaboración del Manual de funciones y procedimientos para la empresa Distribuidora Managua S.A cedi Estelí.

Además, se procede a describir a detalle, tanto las generalidades de la empresa, estructuras organizacionales, procesos y actividades por puestos de trabajo, para ello fue necesario realizar visitas recurrentes a la empresa observando de manera crítica la situación actual, visualizando puntos de mejorará en el departamento de Distribución y Logística de la empresa” Distribuidora Managua S.A”.

7.1. Recopilación de información

Para identificar la situación actual de la empresa, fue necesaria la recopilación de información, a través de la observación directa mediante visitas programadas a la empresa, así como la aplicación de la encuesta (ver anexo 1) y entrevistas (ver anexo 2) aplicadas a los colaboradores del área de Distribución y Logística de la empresa Distribuidora Managua S.A cedi Estelí, en la cual se obtuvieron los siguientes resultados:

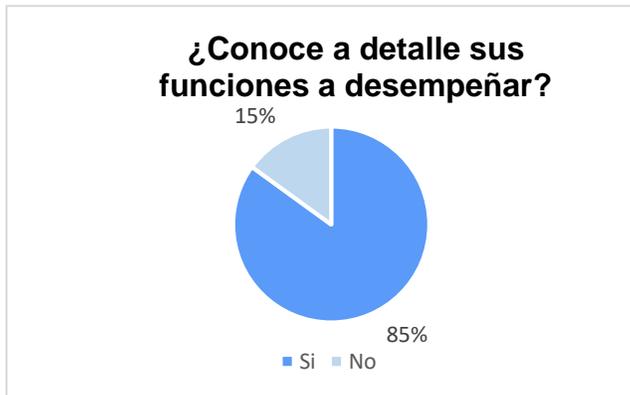


Gráfico 1. Detalle de funciones.

El análisis revela que un 85% de los colaboradores poseen una comprensión para ejecutar las funciones que deben desempeñar, lo cual representa una fortaleza para la eficiencia operativa

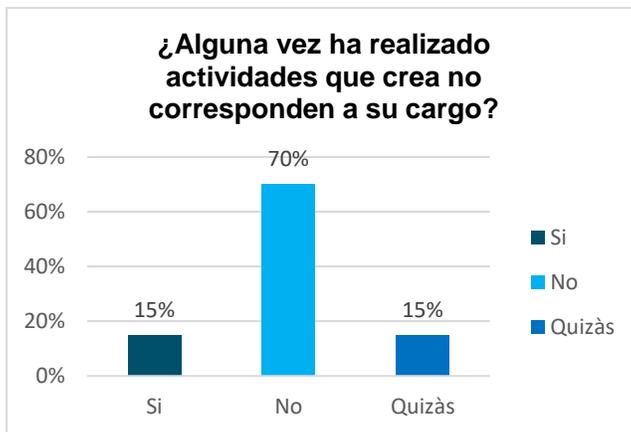


Gráfico 2. Funciones no correspondientes.

El 70% de los colaboradores indican no haber asumido responsabilidades que no están directamente relacionadas con las descripciones de sus puestos de trabajo.

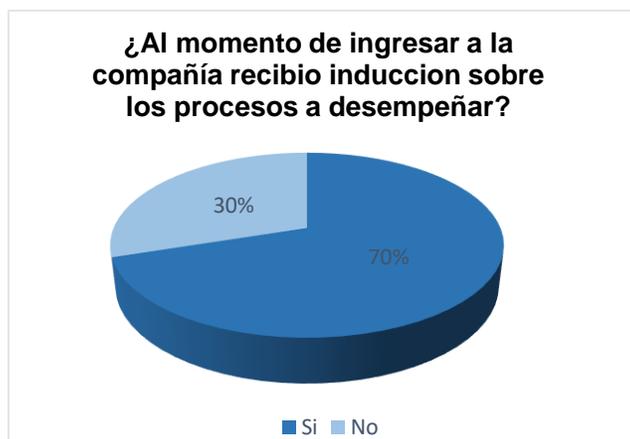


Gráfico 3. Inducción al personal.

Unos 70% de los colaboradores han respondido "Si", lo cual indica, que las instrucciones proporcionadas para sus funciones son claras y específicas, el 30% de los colaboradores que respondieron "No", confirman no haber recibido proceso de inducción dado que ingresaron cuando se apertura la compañía.

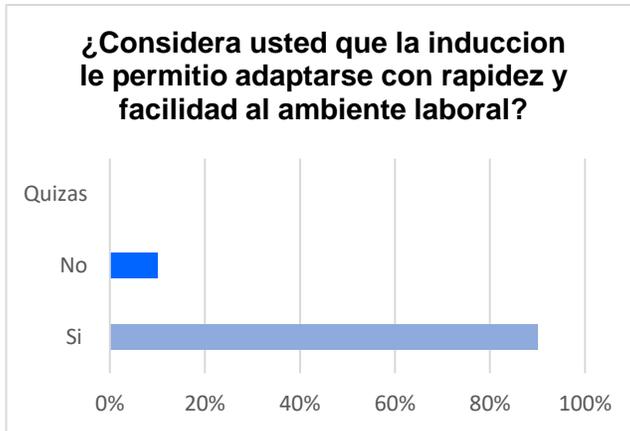


Gráfico 4. Adaptación al ambiente laboral.

Según lo observado gráficamente se detalla que un 90% de los colaboradores consideran que el proceso de inducción es parte esencial para adaptarse con mayor rapidez y facilidad al ambiente.

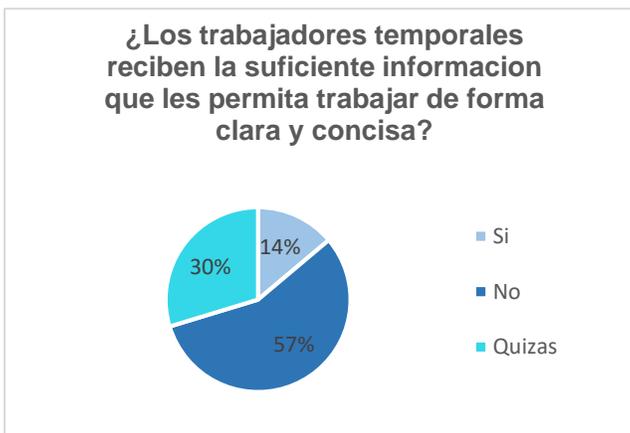


Gráfico 5. Trabajadores temporales.

La grafica representa que el 57% de los colaboradores encuestados concuerdan en que la información brindada a los trabajadores temporales no les permite realizar sus funciones de manera clara sin embargo un 14% de ellos consideran que si reciben la información necesaria.

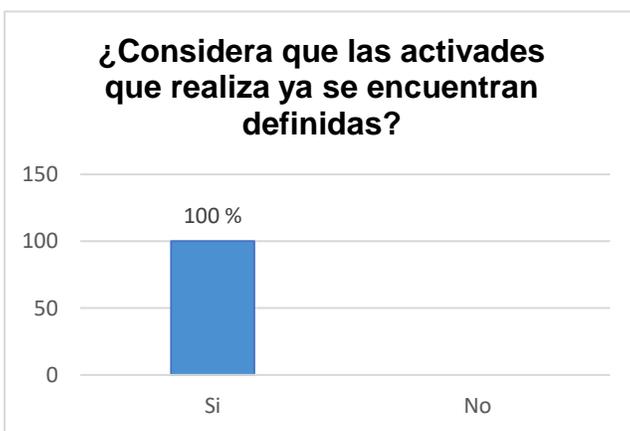


Gráfico 6. Actividades definidas.

Se puede observar que el 100% de los colaboradores encuestados consideran que las actividades a realizar ya están previamente definidas por su jefe inmediato.

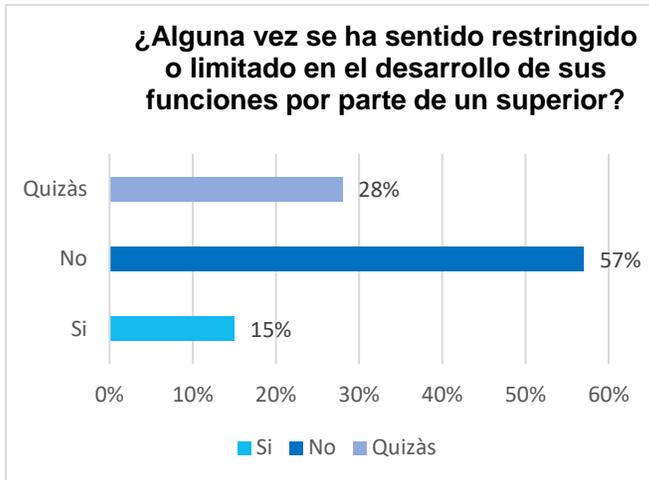


Gráfico 7. Restricciones/ límites laborales.

El 57% de los colaboradores confirman no sentirse limitados en el desarrollo de sus funciones sin embargo existe un 28% de respuesta dudosa, lo que se puede traducir como falta de alineación en objetivos, decisiones erróneas basadas en información incompleta o incorrecta, y una disminución en la eficiencia y productividad en general.

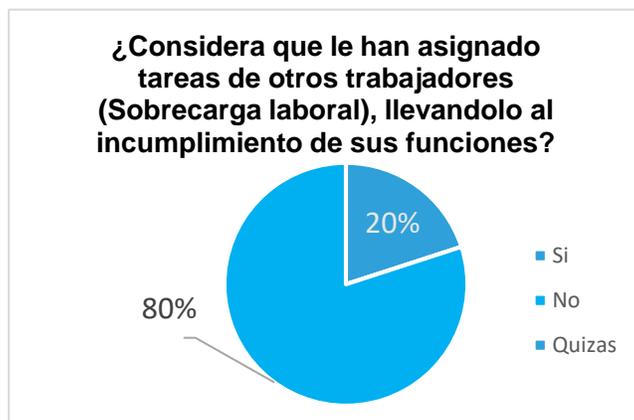


Gráfico 8. Sobrecarga laboral.

Según la encuesta realizada el 80% de los colaboradores no consideran que las funciones que se le asignan de manera adicional afecten el desempeño de sus labores, sin embargo, el 20% de ellos consideran que si afecta el desempeño



Gráfico 9. Mejora en procedimientos.

La representación gráfica muestra que 70% de los colaboradores consideran necesarios la mejora en los procedimientos. Por lo cual es necesario un documento que detalle de manera clara los pasos a seguir para el desarrollo efectivo de sus tareas.

La **entrevista** (ver anexo 2) se le realizó al Lic. Erick Dávila, como parte exploratoria del proceso en el área de Distribución y logística cedi Estelí; esta herramienta es fundamental en la investigación cualitativa, ya que ofrece una ventana única para comprender la perspectiva, experiencias y opinión del participante.

Durante la entrevista, se detalla la estructura del organigrama de la empresa, destacando la importancia de la creación de nuevos puestos estratégicos que faciliten la toma de decisiones. Asimismo, resalta la valoración del entusiasmo y la dedicación de los candidatos, junto con su nivel de formación académica, como criterios clave para formar parte del equipo.

En este sentido, el desarrollo de descriptores de puestos se vuelve esencial para identificar el candidato idóneo. Estos descriptores actúan como herramientas que delimitan claramente las responsabilidades, habilidades y requisitos necesarios para cada puesto dentro de la organización. Además, se reconoce la necesidad de contar con personal operativo para la optimización de los procedimientos, lo que resulta crucial para garantizar la eficiencia y la competitividad de la organización en el mercado.

7.2. Análisis de la situación actual

Los datos obtenidos mediante encuestas, entrevistas y observación permitieron obtener información detallada sobre la situación actual de la empresa, necesaria para desarrollar estrategias que permitan la mejora de la estructura orgánica, jerárquica y funcional que satisfagan las necesidades de la organización.

En la operación se pudo evidenciar las debilidades en los procesos operativos que tienen lugar desde la importación, ya que se logra identificar que durante la inspección de contenedores en aduana se sustrae producto con el fin de poder realizar muestreo tanto para la DGA como para autoridades de IPSA y MINSA, ocasionando las principales diferencias de inventario teórico vs físico porque no se cuenta con un colaborador destinado a realizar las funciones de validación de producto terminado que ingresa al almacén y muestreo aleatorio donde se

detectan cruces de producto con el objetivo de poder notificar a su superior para dar de baja el material que no fue recibido.

Actualmente los colaboradores están enfocados en dar prioridad a los despachos y durante estas actividades es notorio que los procesos utilizados no están cumpliendo con las normas de rotación y verificación del producto en cuanto a fechas de vencimiento.

Hay debilidad en los controles internos que permiten la fiabilidad de la operación y el problema radica en la división de los puestos presentes en el área de trabajo por su mala organización al distribuir las actividades y la inexistencia de un layout bien definido en cuanto a posiciones y acomodo de producto por presentaciones, lo que genera mayor tiempo de preparación dado que los recorridos en el proceso son más largos, deficientes y dan lugar a despachos mal elaborados, lo que conlleva a pérdidas monetarias cuando se reporta faltantes en cargas de rutas.

Por lo conversado con el jefe de almacén se determina que el personal operativo está cargado de múltiples actividades debido a que no se cuenta con personal suficiente, pero menciona que resulta complicado abordar este punto por la falta de evaluación a los puestos de trabajo existentes en el almacén.

7.2.1. Análisis FODA

Una vez aplicados los instrumentos de la recolección de datos se procedió al análisis de la situación actual de la empresa Distribuidora Managua cedi Estelí, que permite comprender como se desarrollan las actividades y puntos de mejoras en los procedimientos establecidos.

En la tabla 3, se muestra un análisis cualitativo interno y externo mediante la metodología FODA. Este análisis identifica las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, con el objetivo de proponer estrategias efectivas para mejorar la eficiencia y productividad de las actividades operativas.

A continuación, se presenta matriz FODA, diseñada para comprender la situación actual del departamento de la empresa Distribuidora Managua cedi Estelí S.A

Tabla 3. Análisis FODA.

| Fortaleza | Debilidades |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura del almacén diseñada para los procesos de carga y descarga de productos garantizando su calidad. • Personal joven y dinámico, altamente adaptable a cambios y tecnologías nuevas. • Red de distribución solida que permite el cumplimiento en entrega de productos. • Software empresarial SAP que permite gestionar de forma eficiente la medición de inventario dentro del almacén. • Disponibilidad de recursos Financieros. • Baja rotación de personal asegurando conocimiento acerca de la operación. | <ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizativa confusa, causando confusión en las responsabilidades. • Procesos no estandarizados ocasionando sobrecarga laboral. • Tiempo y recursos excesivos para capacitar adecuadamente a los nuevos colaboradores, con información incompleta. • Pocos recursos capacitados en el uso de sistema SAP que puedan realizar el cierre de operación. • Cargas laborales excesivas que sobrepasan la capacidad de los empleados. • La operación suele depender en gran medida del conocimiento y la experiencia de individuos específicos. • Proceso de inducción demorado sin documentos soporte lo cual se hace dependiente del personal actual. |
| Oportunidades | Amenazas |
| <ul style="list-style-type: none"> • Definición de procedimientos mediante un manual que permita mejorar la eficiencia operativa. • Incorporación de tecnologías como sistemas de gestión de inventarios (WMS) y software de logística. • Desarrollo de programas de formación continua basados en el manual de procedimientos. | <ul style="list-style-type: none"> • A falta de documentación formal puede dificultar el cumplimiento de normativas de seguridad, lo cual puede resultar en sanciones hacia el cedi. • Pérdida de clientes debido a competidores con procesos más estandarizados y eficientes. • Conflictos laborales como huelgas, protestas por problemas de comunicación que afectan la eficiencia operativa. |

Matriz de estrategia FODA

A partir del análisis de la situación actual de la empresa se detalla por medio de “Matriz de Estrategia FODA”, la cual permite evaluar la posición en el mercado y diseñar un plan estratégico que capitalice las fortalezas internas y aproveche las oportunidades externas, al mismo tiempo que aborda debilidades y mitiga las amenazas. La cual se realizó teniendo en cuenta las siguientes variables:

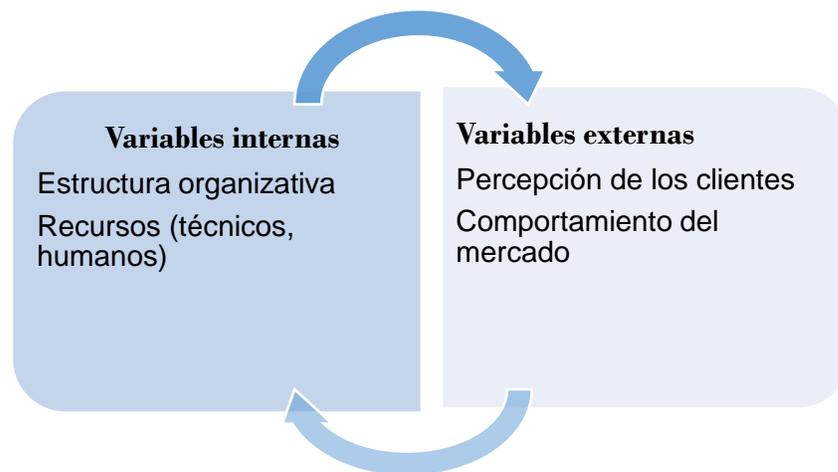


Tabla 4. Estrategias FODA.

| | Fortalezas - F | Debilidades - D |
|-------------------|---|--|
| Oportunidades - O | <p>Estrategia FO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de soluciones tecnológicas que permitan expandirse en nuevos mercados (F3, F4, F5, O2) • Integración de un programa de formación continua enfocado en los procedimientos que ejecutan de manera diaria los colaboradores dentro del cedi Estelí (F1, F2, O3) • Implementación de sistema de gestión mediante el manual de funciones y procedimientos para mejorar la eficiencia organizativa(F6,01). | <p>Estrategia DO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de un sistema de Inducción que permita la integración de personal para la mejora productiva. (D3, D6, D7, O1) • Mejora en los flujos de trabajo con la estructuración de procedimientos mediante diagrama de procesos (D2, D4 O3). • Diseño de perfiles de laborales que permitan un balance de las cargas laborales por puesto de trabajo (D1, D5,02). |
| Amenazas - A | <p>Estrategias FA</p> <ul style="list-style-type: none"> • El departamento de Distribución y Logística puede utilizar su red de distribución y tecnología avanzada para mantener la disponibilidad de productos y optimizar costos durante crisis y disrupciones (F1, A3) • Diseño de formatos que permita la documentación de los procedimientos llevados a cabo dentro del departamento (F2, F6, A1) • Aplicación de las metodologías de estudio del trabajo que permita la aplicación de técnicas optimas generando costos mínimos para ofrecer precios competitivos. (F6, A2) | <p>Estrategia DA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentación de métodos de trabajo permitiendo la identificación de ineficiencias que permitirá reducir las cargas laborales, estrés de los colaboradores y garantizará continuidad (D5, D6, A1) • Implementación de planes de contingencia asegurando una respuesta rápida ante problemas operativos (D4, A2) • Mejora en los flujos de comunicación considerando la estructura del organigrama (D1, D2.A3) |

7.2.2. Análisis de la estructura organizacional actual

La empresa Distribuidora Managua, S.A. no cuenta con una estructura orgánica formal en la cual se presente la distribución de los puestos de trabajo en el área de distribución y logística, aunque se conocen las actividades desarrolladas por los colaboradores de la empresa, no se ha elaborado una estructuración del organigrama que permita a los miembros la claridad en cuanto a la composición de la misma.

A continuación, se presenta la estructura organizacional actual de la empresa Distribuidora Managua, S.A

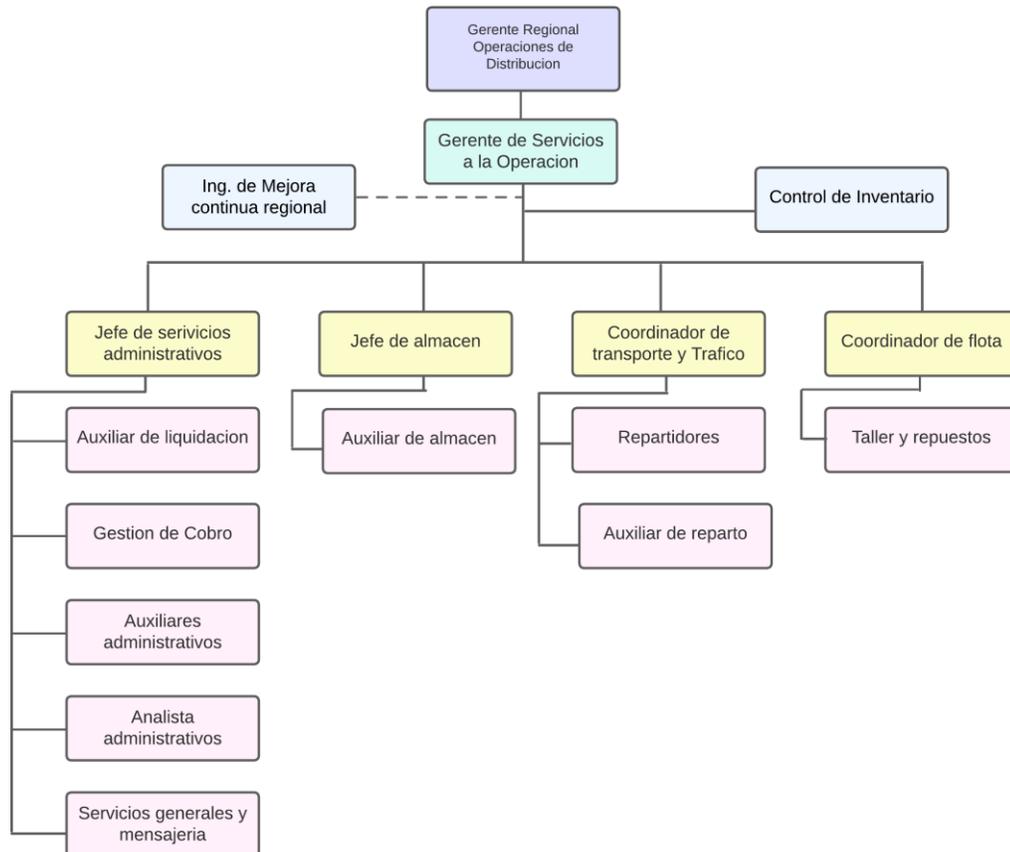


Ilustración 2 Organigrama actual de Distribuidora Managua, S.A.

7.2.3. Estructura organizacional propuesta

La empresa requiere una estructura para crecer y ser rentable. El diseño de una estructura organizacional ayuda a identificar el talento que necesita ser añadido a la empresa y asegura que haya suficientes recursos humanos para lograr las metas establecidas.

Es por ello que surge la necesidad de realizar un análisis detallado de los requerimientos organizacionales para el área de distribución y logística donde se define una base sólida y organizada que sirva como plataforma para las operaciones y de esta manera contar con las herramientas necesarias para el mejor aprovechamiento de los recursos

A continuación, se muestra la estructura organizacional propuesta de la empresa Distribuidora Managua, S.A

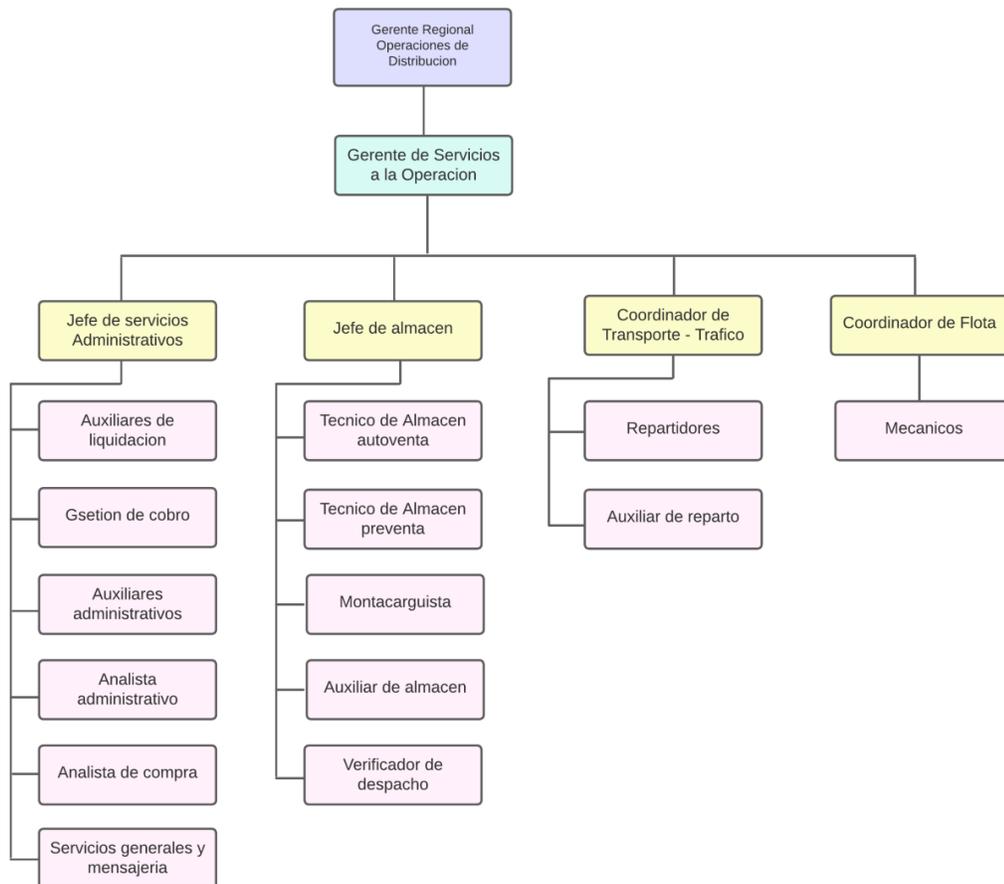
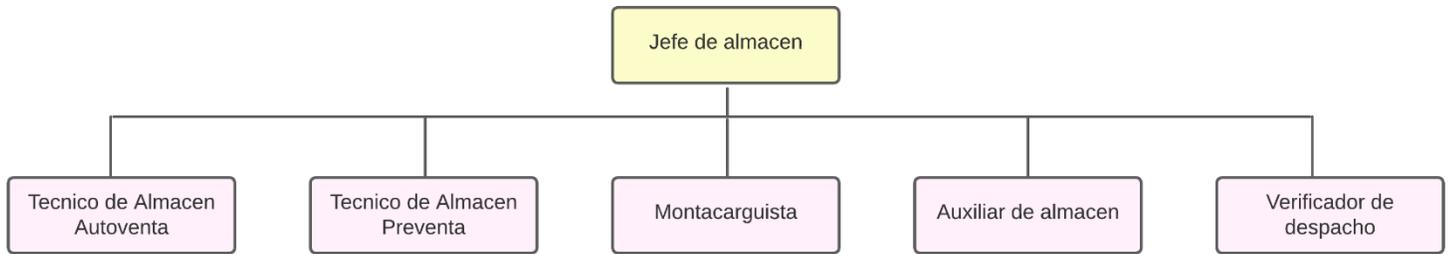


Ilustración 3 Organigrama propuesto de Distribuidora Managua, S.A

Ilustración 4 Organigrama segmentado del CD Esteli



- 7.3. Manual de funciones y procedimientos para el departamento de distribución y logística de la compañía Distribuidora Managua, S.A. CEDI Estelí.

DISMANA

Distribuidora Managua S.A Cedi Estelí

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

Departamento de Distribucion y Logistica

Estelí, Nicaragua

30/06/2024

#CERCA
O TI

ÍNDICE

1. Introducción.

2. Objetivo

3. Alcance

4. Campo de aplicación

5. Responsable

6. Estructura Organizativa

- Perfil y fundación: Cuándo y Por quién.
- Desarrollo histórico
- Misión, visión y valores.
- Organigrama.

7. Ubicación.

8. Distribución de planta.

9. Descripción de puestos de trabajo

- Descripción de puesto – Jefe de Distribución y logística.
- Descripción de puesto – Técnico de almacén autoventa.
- Descripción de puesto – Técnico de almacén preventa.
- Descripción de puesto – Auxiliar almacén
- Descripción de puesto – Montacarguista
- Descripción de puesto – Verificador de Despacho

10. Descripción de Procesos

- Descripción de proceso de recepción y acomodo de producto terminado.
- Descripción de procesos de entrada de mercancía.
- Descripción de proceso Auto venta.
- Descripción de proceso de preventa.
- Descripción de procesos de liquidaciones logísticas.

1. Introducción

El manual de funciones y procedimientos tiene como objetivo fundamental, servir como instrumento de guía y control al personal, en todo lo referente al cumplimiento de sus funciones, obligaciones y responsabilidades en las diferentes áreas de trabajo en las que se desempeñen.

El manual determina las funciones específicas y los requisitos mínimos de los cargos a través de fichas ocupacionales, de acuerdo con la estructura organizacional que define los niveles jerárquicos entre cada área que conforma la empresa, facilitando los procesos de selección e inducción del personal nuevo, así como los procesos de orientación y capacitación del personal que se encuentre en servicio; permitiéndoles conocer con claridad sus funciones y responsabilidades para con el puesto al que han sido asignados.

Las funciones que cada colaborador debe cumplir como responsabilidades adquiridas con la empresa, deben considerarse como un elemento necesario para alcanzar las metas de la compañía Distribuidora Managua, S.A.

Esta información es imprescindible para llevar a cabo una correcta gestión del personal, enfocado en aumentar la productividad a través de la eficiencia al aprovechar todas las capacidades del trabajador y los recursos disponibles.

2. Objetivo

Establecer las bases para una gestión eficiente y moderna del recurso humano en la empresa Distribuidora Managua, S.A. en el Departamento de Distribución y Logística de la sede de distribución Estelí.

3. Alcance

Establecer lineamientos con el objetivo que el personal pueda desempeñar sus funciones con mayor eficiencia, esto debido a que funciona como un instrumento de apoyo que define y establece la estructura funcional de los cargos y puestos

de trabajo a través de fichas ocupacionales que facilitan el desarrollo de las actividades.

4. Campo de aplicación

El presente proyecto establece un Manual de Funciones y Procedimientos que se aplicara en la empresa Distribuidora Managua, S.A. en el área de distribución y logística. Para garantizar el cumplimiento de las metas diarias y el buen uso de los recursos de acuerdo con los estándares de buenas prácticas de almacenamiento.

5. Responsable

El jefe de almacén es la persona responsable de garantizar y liderar el flujo continuo de la operación, para lograr la eficiencia, despachos y cumplimientos de las metas diarias.

6. Estructura Organizativa

La estructura organizativa de una empresa consiste en el modelo que define cómo se organiza la empresa y sus empleados, establece los niveles jerárquicos y es en definitiva, el esqueleto sobre el que se sostiene la empresa. En la estructura se ordenan los procesos y actividades; especifica quién toma las decisiones en función de qué procesos.

Perfil Empresarial

- **Razón social:** Distribuidora Managua S.A
- **Sector:** Alimenticio
- **Fundada:** año 2000
- **Tamaño de la empresa:** 200 colaboradores
- **Especialidad:** Distribución de Boquitas, Dulces, Galletas y Conos.

¿Quiénes son?

Son una empresa líder centroamericana con una trayectoria de 73 años y presencia en el mercado de Nicaragua desde el año 2000. Contamos con más de 200 colaboradores para la distribución y comercialización de boquitas (snacks o botanas), dulces, conos y galletas; todos comprometidos para lograr la mejor calidad de sus productos y satisfacer el gusto de los consumidores.



Ilustración 5. Fundadores de la marca DIANA.

NUESTRA *historia*

La empresa Distribuidora Managua S.A. surge debido a la gran demanda y necesidad de expansión de la marca DIANA, inicia en el año 2000 en la ciudad de Managua con un número mínimo de rutas de autoventa en el país.

Los incontenibles cambios que afectan al mundo han generado positiva evolución de esta organización, haciendo de ella una fuerte y gran empresa de distribución, es por esto que en el año 2016 requieren de un nuevo centro de distribución para la zona norte del país ubicado en el departamento de Estelí.

Distribuidora Managua S.A CD Estelí comienza operaciones con 10 rutas de autoventa, 2 rutas en canal de mayoreo y 1 ruta en el canal moderno todas está en facturación manual.

La empresa continúa reinventándose y actualizando sus procesos. Para lograrlo, tuvieron que replantear sus operaciones y adaptarse a los cambios en el entorno y a las situaciones imprevistas.

Dado esto en el año 2020 empezaron a realizar entregas en el canal de mayoreo a 48hrs con 3 rutas de reparto y 17 de autoventa. Tres años después inician un proceso de transformación con la implementación del sistema SAP para lograr una gestión más eficiente y centralizada de los procesos dentro de la compañía, logrando pasar de una facturación CD a un sistema de facturación HH.

Con una operación de estas dimensiones, DISMANA ejerce un rol activo de liderazgo en la reactivación económica del país. DIANA mantiene firme su compromiso de seguir contribuyendo en mantener y generar empleos estables y seguros, así como inyectar dinamismo a la economía de Nicaragua.

#CERCA
De Ti

Visión: Ser la compañía de alimentos con mayor crecimiento en el mercado.

Propósito: Estar cerca de ti por más y mejores momentos.

Comportamientos:



Organigrama de empresa Distribuidora Managua, S.A.

En la siguiente ilustración, se muestra la estructura jerárquica y funcional de la empresa Distribuidora Managua, S.A.:

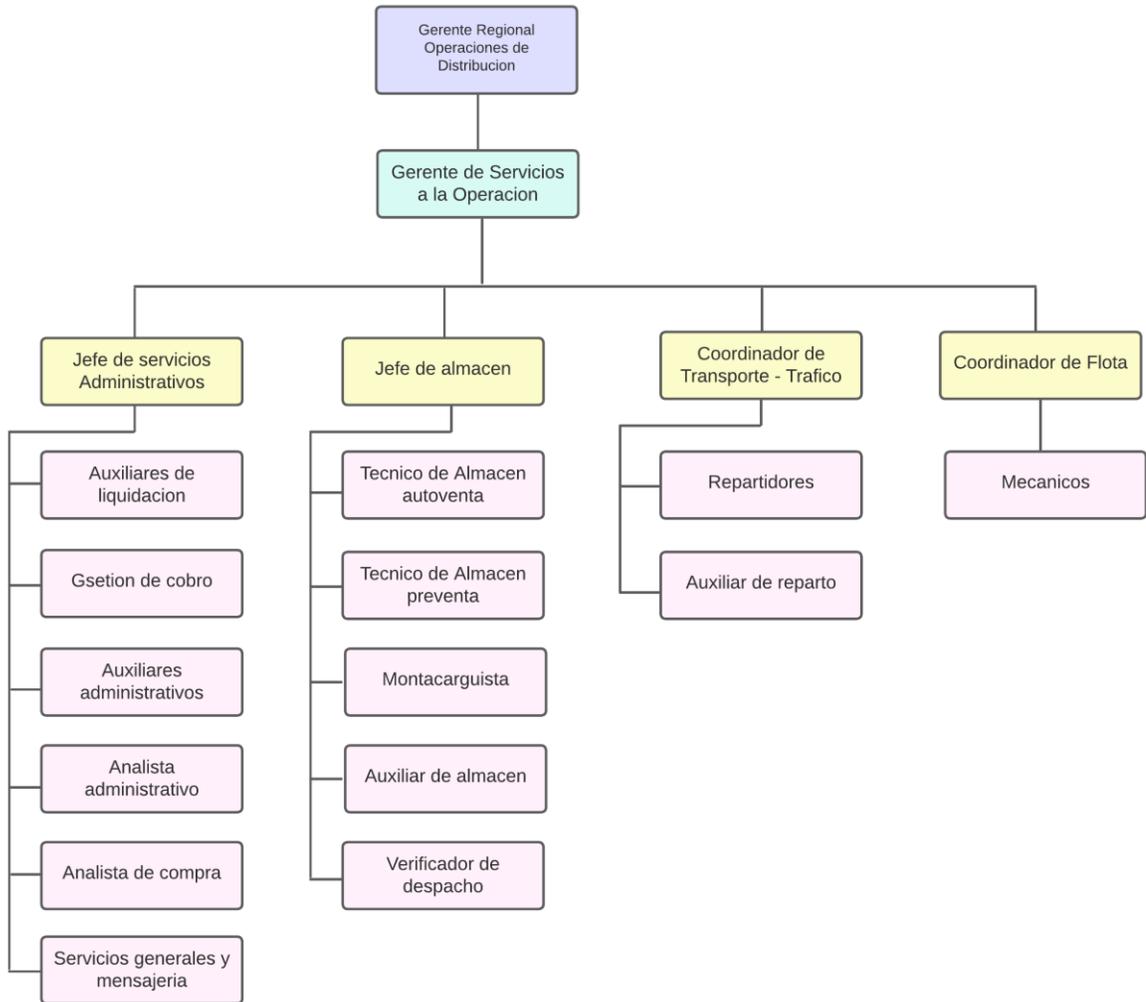


Ilustración 6. Organigrama Distribuidora Managua, S.A.

Organigrama de empresa Distribuidora Managua, S.A. cedi Estelí

A continuación, se detalla a la estructura organizacional de cedi Estelí en el departamento de distribución y logística:

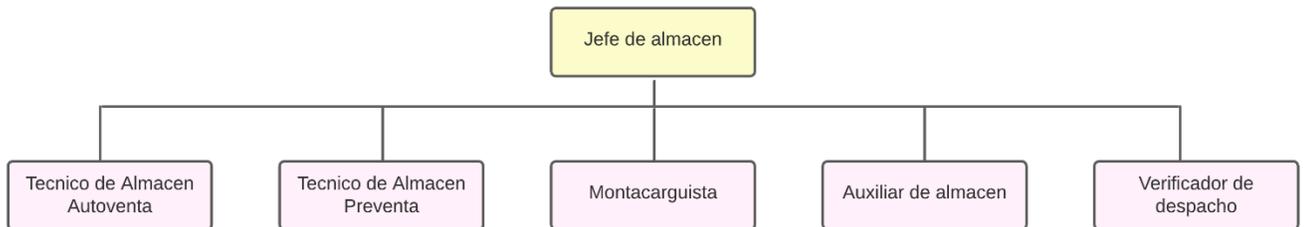


Ilustración 7. Organigrama del área de distribución y logística - Cedi Estelí.

7. Ubicación

La empresa Distribuidora Managua cedi Estelí está ubicada en el barrio Ronaldo Arauz de la Gasolinera Uno 200 metros al norte carrera Mirafior, la cual se dedica a la recepción y despacho de productos a las diversas rutas que abastecen la zona norte del país, se muestra en las ilustraciones la vista satelital y la distribución de planta que cuenta con las siguientes áreas: Área de parqueo, área de carga y preparación, área de descarga y oficinas.

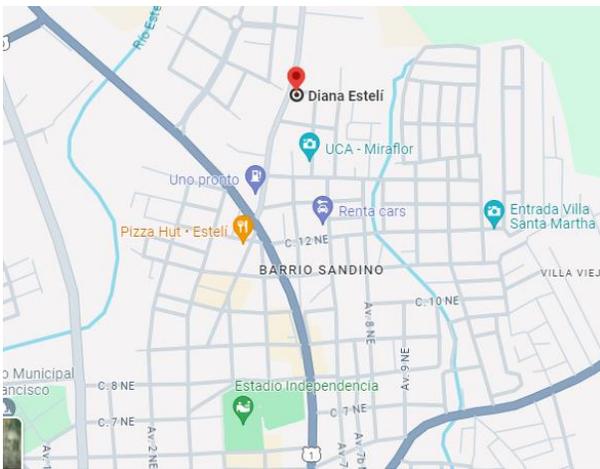


Ilustración 9. Ubicación de cedi Estelí.



Ilustración 8. Vista satelital.

8. Distribución de planta

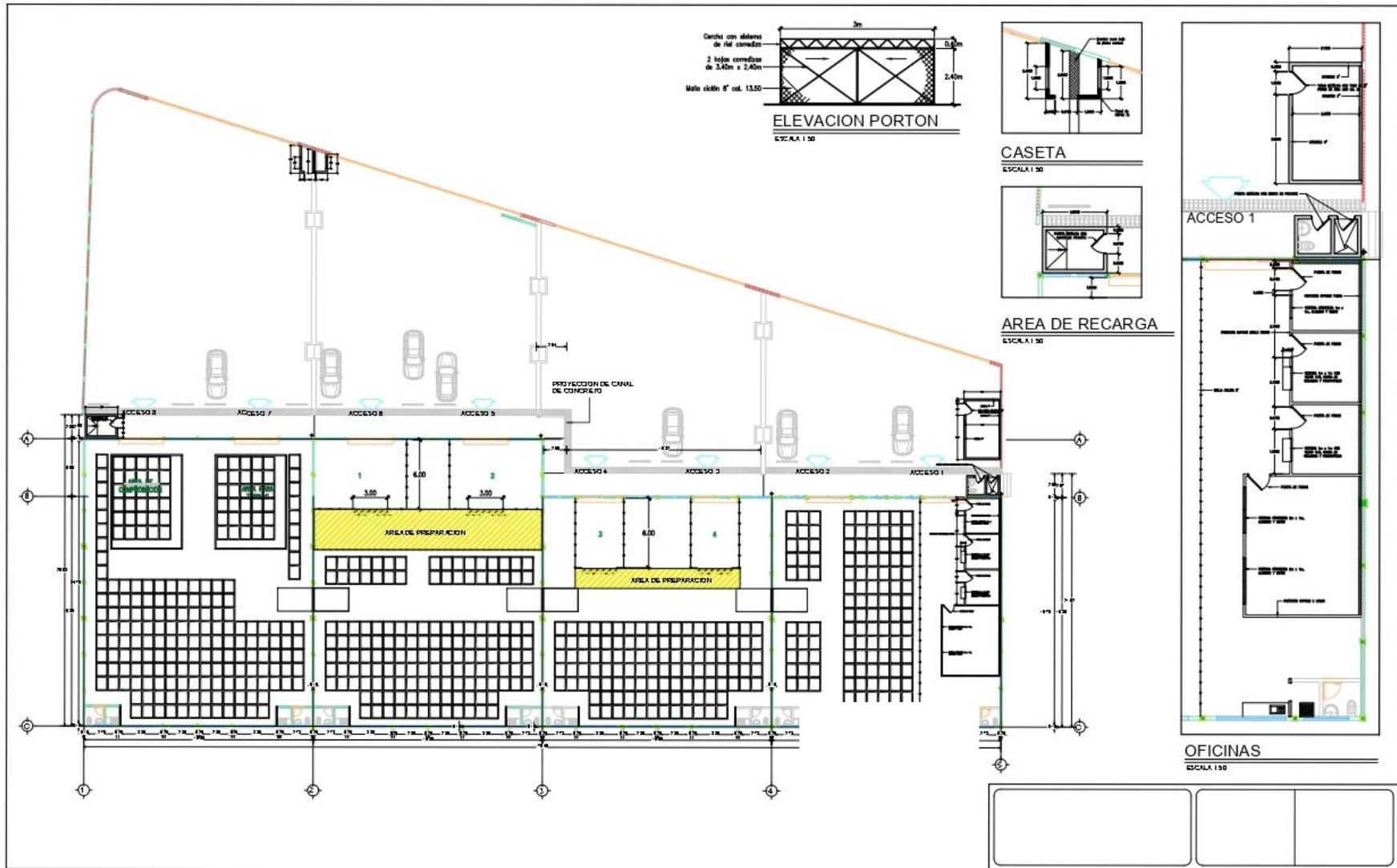


Ilustración 10. Distribución de planta Cedi Estelí.

9. Descripción de Puestos de trabajo.

En esta sección se describen las tareas, responsabilidades y estructuras jerárquicas para los miembros del área de Distribución y Logística en Distribuidora Managua, S.A., sucursal Estelí, mediante “*Descriptivos de puesto*”.

Este documento ofrecerá una visión detallada de las funciones esenciales, las habilidades necesarias y los objetivos específicos del puesto, garantizando que todos los participantes comprendan los requisitos del rol y contribuyan de manera efectiva al desarrollo de las actividades asignada.

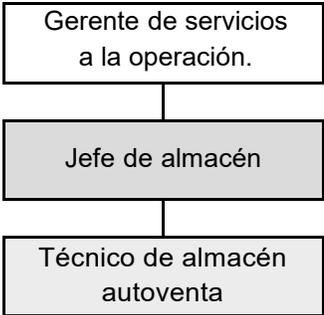
Tabla 5. Descripción de puesto - Jefe de Distribución & Logística.

| | | |
|---|---|---|
| DISMANA | Descriptivo de Puesto | Área Logística y distribución |
| Fecha: 07/04/2024 | Versión: 1.0 | Código: DPT_JA001 |
| Identificación de Puesto | | |
| Nombre del Puesto: | Jefe de almacén | |
| Puesto superior inmediato: | Gerente de Operaciones y Servicios País | |
| Misión del Puesto – Propósito | | |
| Controlar y coordinar las operaciones de logística y distribución en la zona norte del país, garantizando el cumplimiento de las políticas y procedimientos, así como el monitoreo y llenado en la base de datos con la información correspondiente a los indicadores establecidos. Seguimiento de los movimientos realizados PowerStreet y SAP durante el proceso. | | |
| Funciones | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestionar de forma eficaz y eficiente los inventarios 2. Garantizar el cumplimiento de políticas internas. 3. Asignar rutas de reparto y cross a las diferentes zonas 4. Implementación y acompañamiento de liquidaciones logísticos. 5. Cierres de inventario general y cíclicos parciales. 6. Seguimiento y visibilidad al área comercial de productos en riesgo de vencimiento (Activar plan de desalojo) 7. Seguimiento a los indicadores (Fill rate, devoluciones, stock out, coberturas altas y ocupación de almacén) 8. Monitoreo y seguimiento a pedidos de importación de producto terminado. 9. Tramites y asignaciones de equipos para retornos de embalajes 10. Cumplimiento a las políticas comerciales (Bonificaciones, descuentos) 11. Cumplimiento de plan de cargas de las rutas de detalle. 12. Garantizar el resguardo y envío de documentación soporte de la operación. 13. Gestionar las autorizaciones correspondientes para productos de cambio. 14. Seguimiento y control de presupuesto AOP. 15. Asignación de actividades de personal operativo. 16. Reportes de cierre de operaciones. | | |
| Organización | | |
| <pre> graph TD A[Gerente de servicios a la operación.] --- B[Jefe de almacén] </pre> | | |

| | | | |
|--|---|---|-----------------|
| DISMANA | Descriptivo de Puesto | Área Logística y distribución | |
| Fecha: 07/04/2024 | Versión: 1.0 | Código: DPT_JA001 | |
| Decisiones a tomar: | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Informar al área de venta sobre quiebres de inventarios 2. Prioridad de asignación de los pedidos 3. Asignación de los recursos y equipos para los procesos de entregas 4. Autorización de gastos menores a U\$ 500 dólares 5. Enviar correos de consultas a otras áreas 6. Autorización de vacaciones y viáticos a personal bajo su cargo 7. Solicitar traslado entre almacenes 8. Autorizar pedidos realizados fuera de ruta correspondiente. 9. Anular o cancelar pedidos de carga y recarga 10. Eliminación de pedidos 11. Detener o desviar pedidos de importación | | | |
| Relaciones más importantes | | | |
| Internas | | Propósito | |
| Gerencia País | Lineamientos estratégicos | | |
| Gerencia y Supervisores comerciales | Políticas comerciales | | |
| Recursos Humanos | Contratación y seguimiento a políticas RRHH | | |
| Administración | Seguimiento a políticas controles internos | | |
| Contabilidad | Registro y control de las operaciones | | |
| Compras | Garantizar los suministros y recursos necesarios | | |
| Externas | | Propósito | |
| Agencias aduaneras | Documentación de importación, boletines y pagos de importación. | | |
| Áreas de Import & Export | Tránsitos y seguimiento de pedidos de importación | | |
| Proveedores de servicios | Cubrir requerimientos de mantenimientos y servicios | | |
| Proveedores de Transporte (Flete) | Garantizar las cargas y despachos requeridos | | |
| Perfil del puesto | | Requerible | Deseable |
| Requisitos académicos | Ing. Industrial, Admón., Contabilidad | X | |
| | Conocimientos en Informática | x | |
| | Experiencia en sistema SAP | x | |
| Experiencia previa | Dos años en jefatura o coordinación de almacén | X | |
| Experiencia previa | Gestion de inventario | x | |
| Uso de herramientas (tecnológicas, equipos especializados, etc) | Microsoft Office, Correos, Teams | X | |
| | Manejo de sistema SAP | x | |
| Habilidades | Excelentes relaciones interpersonales | X | |
| Condiciones de trabajo | | | |

| | | |
|--|---|---|
| DISMANA | Descriptivo de Puesto | Área Logística y distribución |
| Fecha: 07/04/2024 | Versión: 1.0 | Código: DPT_JA001 |
| 1. Disponibilidad para laborar en horario fuera de jornada | | |
| 2. Requiere actitud participativa | | |
| 3. Comprometido a finalizar las operaciones | | |
| Equipos de Seguridad Industrial | Botas de seguridad, mascarilla y casco de seguridad | |

Tabla 6. Descripción de puesto – Técnico de almacén Autoventa.

| | | |
|---|------------------------------|---|
|  | Descriptivo de Puesto | Área Logística y distribución |
| Fecha: 07/04/2024 | Version: 1.0 | Código: DPT_AA002 |
| Identificación de Puesto | | |
| Nombre del Puesto: | Técnico de almacén autoventa | |
| Puesto superior inmediato: | Jefe de almacén | |
| Misión del Puesto - Propósito Controlar el monitor de pedidos en sistema SAP generando la información necesaria para procesar los pedidos de carga y recarga en el canal de autoventa para una correcta ejecución de los procesos internos en el almacén. | | |
| Funciones | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Ingreso de producto terminado a sistema. 2. Recepción y modificación de pedidos en PWST para su posterior interfaz en sistema SAP. 3. Garantizar que todos los pedidos de carga y recarga viajen al monitor de SAP. 4. Procesar los traslados correspondientes a los centros pivote en el caso de las rutas de cross 5. Imprimir los picking list para la preparación de los pedidos. 6. Validar que todos los traslados se realicen de forma exitosa a los almacenes móviles a nivel de sistema. 7. Informar a jefe de almacén cualquier variación o error de sistema. 8. Informar a su superior sobre quiebres de inventarios. 9. Garantizar que los almacenes de los cross dock estén sin existencias virtuales al cierre diario. | | |
| Organización | | |
|  <pre> graph TD A[Gerente de servicios a la operación.] --- B[Jefe de almacén] B --- C[Técnico de almacén autoventa] </pre> | | |
| Decisiones a tomar: | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Modificación de pedidos si se requiere. 2. Realizar recargas a rutas fuera de programación, según la necesidad. 3. Contabilizar pedidos que exceden el límite de carga establecido. 4. Anular o cancelar pedidos de carga y recarga. 5. Distribución de cantidad de materiales con bajos inventarios | | |

| | | | |
|---|--|---|-----------------|
|  | Descriptivo de Puesto | Área Logística y distribución | |
| Fecha: 07/04/2024 | Version: 1.0 | Código: DPT_AA002 | |
| Relaciones más importantes | | | |
| Internas | | Propósito | |
| Auxiliar de Almacén | Brindar información de pedidos, hojas de picking para iniciar operación. | | |
| Montacarguista | Solicitar y brindar información con respecto a los ingresos de mercadería. | | |
| Ventas | Brindar información de quiebres de inventario, confirmación de mercadería. | | |
| Liquidación, administración, cuentas por cobrar. | Comunicación para temas de bloqueo por créditos o liquidaciones de ruta. | | |
| Seguridad física e industrial | Seguir los lineamientos dados por dicha área. | | |
| Externas | | Propósito | |
| Proveedores de Transporte (Flete) | Reparto de producto a zonas foráneas. | | |
| Perfil del Puesto | | Requerido | Deseable |
| Requisitos académicos | Conocimientos en Informática | | X |
| | Estudiante Universitario | | X |
| | Experiencia en sistema SAP | | X |
| Experiencia previa | Auxiliar de Almacén | X | |
| | Despachador | | X |
| | Procesos de Inventarios | X | |
| Uso de herramientas (tecnológicas, equipos especializados, etc) | Microsoft Office, Correos, Teams | X | |
| | Manejo de SAP | | X |
| Habilidades | Trabajo en equipo | X | |
| Condiciones de trabajo | | | |
| 1. Disponibilidad para laborar en horario fuera de jornada | | | |
| 2. Requiere actitud participativa | | | |
| 3. Comprometido a finalizar las operaciones | | | |
| Equipo de seguridad industrial | Botas de seguridad, mascarilla y casco de seguridad | | |

Tabla 7. Descripción de puesto -Técnico de almacén Preventa.

| | | |
|--|------------------------------|---|
| DISMANA | Descriptivo de Puesto | Área Logística y distribución |
| Fecha: 07/04/2024 | Version: 1.0 | Código: DPT_AP 003 |
| Identificación de Puesto | | |
| Nombre del Puesto: | Técnico de almacén preventa | |
| Puesto superior inmediato: | Jefe de almacén | |
| Misión del Puesto – Propósito | | |
| Controlar el monitor de pedidos en sistemas Power Street y SAP generando la información necesaria para procesar los pedidos en cuanto a sistemas y procesos internos de piso en almacén (picking y despachos). | | |
| Funciones | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción y modificación de pedidos en sistema Power Street. 2. Garantizar la interfaz de pedidos entre sistemas (Power Street a SAP). 3. Realizar asignación de los pedidos a los repartos correspondientes o rutas de entrega. 4. Imprimir picking list para la preparación de los pedidos. 5. Validar que todos los traslados se realicen de forma exitosa a los almacenes de reparto 6. Validar que todas las entregas estén contabilizadas de forma completa 6. Informar a jefe de almacén cualquier variación o error de sistema. 7. Notificar a los prevendedores quiebres de inventario. 8. Validar el cierre y contabilización de operación de preventa. | | |
| Organización | | |
| <pre> graph TD A[Gerente de servicios a la operación.] --- B[Jefe de almacén] B --- C[Técnico de almacén Preventa] </pre> | | |
| Decisiones a tomar: | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Informar a su superior sobre quiebres de inventarios. 2. Prioridad de asignación de los pedidos. 3. Contabilizar entregas de pedidos centralizados. 4. Verificación de status de entregas. 5. Detener un pedido a entregar por falta de (producto, equipo, piloto). | | |

| | | | |
|---|---|---|-----------------|
|  | Descriptivo de Puesto | Área Logística y distribución | |
| Fecha: 07/04/2024 | Version: 1.0 | Código: DPT_AP 003 | |
| Relaciones más importantes | | | |
| Internas | Propósito | | |
| Auxiliar de Almacén | Brindar información de pedidos, hojas de picking para iniciar operación. | | |
| Montacarguista | Solicitar y brindar información con respecto a los ingresos de mercadería. | | |
| Ventas | Brindar información de quiebres de inventario, confirmación de mercadería. | | |
| Liquidación, administración, cuentas por cobrar | Comunicación para temas de bloqueo por créditos o liquidaciones de ruta | | |
| Seguridad física e industrial | Seguir los lineamientos dados por dicha área. | | |
| | | | |
| Externas | Propósito | | |
| Proveedores de Transporte (Flete) | Entrega de pedidos a clientes especiales que sobrepasen la capacidad instalada. | | |
| Perfil del puesto | | Requerido | Deseable |
| Requisitos académicos | Conocimientos en Informática | | X |
| | Estudiante Universitario | | X |
| | Experiencia en sistema SAP | | X |
| Experiencia previa | Auxiliar de Almacén | X | |
| | Despachador | | X |
| | Procesos de Inventarios | X | |
| Uso de herramientas (tecnológicas, equipos especializados, etc) | Microsoft Office, Correos, Teams | X | |
| | Manejo de SAP | | X |
| Habilidades | Trabajo bajo presión | x | |
| | Trabajo en equipo | x | |
| Condiciones de trabajo | | | |
| 1. Disponibilidad para laborar en horario fuera de jornada | | | |
| 2. Requiere actitud participativa | | | |
| 3. Comprometido a finalizar las operaciones | | | |
| Equipos de Seguridad Industrial | Botas de seguridad, mascarilla y casco de seguridad | | |

Tabla 8. Descripción de Puesto - Auxiliar de Almacén.

| | | |
|---|------------------------------|---|
| DISMANA | Descriptivo de Puesto | Área Logística y distribución |
| Fecha: 07/04/2024 | Version: 1.0 | Código: DPT_AX 004 |
| Identificación de Puesto | | |
| Nombre del Puesto: | Auxiliar de almacén | |
| Puesto superior inmediato: | Jefe de almacén | |
| Misión del Puesto – Propósito | | |
| <p>Encargado de preparar, empaclar y cargar los pedidos recibidos por canal mayoreo y moderno de acuerdo al despacho por ruta y zona geográfica de entrega, garantizando un manejo correcto del producto en cantidades, unidades, presentación y una adecuada rotación del producto por fechas de vencimientos. Participar en el proceso de descarga y acomodo de producto terminado.</p> | | |
| Funciones | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Recepcionar información de los pedidos de preventa. 2. Descarga de contenedores de producto terminado. 3. Acomodo de productos en áreas asignadas. 5. Preparar diariamente los pedidos a despachar. 6. Validar y cargar los pedidos diarios. 7. Garantizar el retorno de material de embalaje (Cartón – Tarimas) 8. Participación en toma física de inventario realizados en el almacén. 9. Validar fechas de vencimiento. 10. Informar faltantes en caja sellada, producto cruzado o ponchado. 11. Informar a jefe almacén cualquier variación o error. 12. Garantizar la seguridad del producto que se está manipulando. | | |
| Organización | | |
| <pre> graph TD A[Gerente de servicios a la operación] --- B[Jefe de almacén] B --- C[Auxiliar de Almacén] </pre> | | |

| | | | |
|--|--|---|-----------------|
| DISMANA | Descriptivo de Puesto | Área Logística y distribución | |
| Fecha: 07/04/2024 | Version: 1.0 | Código: DPT_AX 004 | |
| Decisiones a tomar: | | | |
| 1. N/C | | | |
| Relaciones más importantes | | | |
| Internas | Propósito | | |
| Jeje de almacén | Brindar información de pedidos y distribución de rutas | | |
| Auxiliar preventa / Autoventa | Comunicar modificaciones en los pedidos por falta de stock. | | |
| Montacarguista | Asegurar la disponibilidad de producto a piso para el empaque y la correcta rotación en fechas de vencimiento. | | |
| Seguridad física e industrial | Seguir los lineamientos dados por dicha área. | | |
| Externas | Propósito | | |
| N/C | | | |
| Perfil del Puesto | | Requerido | Deseable |
| Requisitos Académicos | Bachillerato | | X |
| Experiencia previa | Auxiliar de Almacén | X | |
| | Despachador | X | |
| | Procesos de Inventarios | | X |
| Habilidades | Trabajo en equipo | X | |
| | Proactivo | X | |
| Condiciones de trabajo | | | |
| 1. Disponibilidad para laborar en horario fuera de jornada | | | |
| 2. Requiere actitud participativa | | | |
| 3. Comprometido a finalizar las operaciones | | | |
| Equipo de seguridad industrial | Botas de Seguridad, mascarilla y casco de seguridad | | |

Tabla 9 Descripción de Puesto - Verificador de despacho

| | | | | | |
|---|--|--|--|---|-----------------|
| DISMANA | | Descriptivo de Puesto | | Área Logística y distribución | |
| Fecha: 07/04/2024 | | Versión: 1.0 | | Código: DPT_VD 005 | |
| Identificación de Puesto | | | | | |
| Nombre del Puesto: | | Verificador de despacho | | | |
| Puesto superior inmediato: | | Jefe de almacén | | | |
| Misión del Puesto – Propósito | | | | | |
| Garantizar que todos los despachos realizados cumplan con los estándares de seguridad, calidad y cantidad. | | | | | |
| Funciones | | | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar levantamiento de conteos físicos diarios. 2. Realizar verificación de carga para los diferentes canales (Mayoreo, Moderno y Autoventa) de acuerdo al detalle de picking list. 3. Realizar muestreo a pedidos de importación que ingresan al CD. | | | | | |
| Organización | | | | | |
| <pre> graph TD A[Gerente de servicios a la operación.] --- B[Jefe de almacén] B --- C[Verificador de despacho] </pre> | | | | | |
| Decisiones a tomar: | | | | | |
| N/C | | | | | |
| Relaciones más importantes | | | | | |
| Internas | | Propósito | | | |
| Jefe de Almacén | | Informar irregularidades del proceso de preparación. | | | |
| Externas | | Propósito | | | |
| N/C | | | | | |
| Perfil del puesto | | | | Requerible | Deseable |
| Requisitos académicos | | Bachillerato | | X | |
| Experiencia previa | | Auxiliar de Almacén | | x | |
| | | Despachador | | x | |
| | | Procesos de Inventarios | | X | |
| Habilidades | | Trabajo en equipo | | x | |

| | | |
|--|---|---|
| DISMANA | Descriptivo de Puesto | Área Logística y distribución |
| Fecha: 07/04/2024 | Versión: 1.0 | Código: DPT_VD 005 |
| Condiciones de trabajo | | |
| 1. Disponibilidad para laborar en horario fuera de jornada | | |
| 2. Requiere actitud participativa | | |
| 3. Comprometido a finalizar las operaciones | | |
| Equipos de Seguridad Industrial | Botas de seguridad, mascarilla y casco de seguridad | |

Tabla 10. Descripción de puesto – Montacarguista.

| | | |
|---|--|---|
| DISMANA | Descriptivo de Puesto | Área Logística y distribución |
| Fecha: 07/04/2024 | Version: 1.0 | Código: DPT_MC 005 |
| Identificación de Puesto | | |
| Nombre del Puesto: | Montacarguista | |
| Puesto superior inmediato: | Jefe de almacén | |
| Misión del Puesto – Propósito | | |
| Operar maquinaria para los procesos de carga y descarga, garantizando el correcto almacenamiento de acuerdo a las normas de manejo de inventario. | | |
| Funciones | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 10. Asegurar la recepción y abastecimiento de materiales 11. Almacenar el producto dándole la correcta rotación. 12. Acomodar el producto de devoluciones en el área establecida 13. Verificar que el montacargas se encuentre siempre en condiciones óptimas de operación 14. Respetar el LAYOUT establecido en almacén. 15. Rotación de los materiales respetando el sistema PEPS 16. Colaboración y comunicación con el equipo logístico. 17. Garantizar la seguridad del producto que se está manipulando. | | |
| Organización | | |
| <pre> graph TD A[Gerente de servicios a la operación.] --- B[Jefe de almacén] B --- C[Montacarguista] </pre> | | |
| Decisiones a tomar: | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Informar al área de almacén sobre disponibilidad de stock 2. Prioridad de asignación de embalaje 3. Prioridad en los pedidos a descargar según la necesidad de material 4. Seguimiento a los status de pedidos para evitar sobre stock 5. Adicionar equipos para retorno de embalaje. | | |
| Relaciones más importantes | | |
| Internas | Propósito | |
| Jefe de almacén | Informar el proceso y anomalías identificadas durante las descargas de producto terminado. | |

| | | | |
|--|---|---|-----------------|
| DISMANA | Descriptivo de Puesto | Área Logística y distribución | |
| Fecha: 07/04/2024 | Version: 1.0 | Código: DPT_MC 005 | |
| Relaciones más importantes | | | |
| Auxiliar de almacén | Brindar la información de materiales en quiebres, sobre stock o fecha corta | | |
| Auxiliar preventa / Autoventa | Brindar la información de materiales en quiebres, sobre stock o fecha corta | | |
| Seguridad física e industrial | Seguir los lineamientos dados por dicha área. | | |
| Externas | Propósito | | |
| Proveedores de Servicio de Mantenimiento | Mantenimiento preventivo/correctivo | | |
| Perfil del Puesto | | Requerido | Deseable |
| Requisitos Académicos | Bachillerato | X | |
| Experiencia previa | Auxiliar de almacén | X | |
| | Montacarguista | X | |
| | Despachador | X | |
| Uso de herramientas (tecnológicas, equipo especializado, etc.) | Certificación validad para operar montacarga | X | |
| | Licencia de conducir | | X |
| Habilidades | Trabajo en equipo | X | |
| Condiciones de trabajo | | | |
| 1. Disponibilidad para laborar en horario fuera de jornada 2. Requiere actitud participativa 3. Comprometido a finalizar las operaciones | | | |
| Equipo de seguridad industrial | Botas de Seguridad, mascarilla y casco de seguridad | | |

8. Descripción de Proceso

En esta sección se presenta un diagrama de flujos que ilustra la secuencia e interacción de las actividades en el área de distribución y logística. Este diagrama proporciona una representación clara y estructurada de los procesos, destacando las interacciones entre los diferentes roles y los puntos críticos de control.

Adicional el diagrama contiene símbolos y notaciones estándar que indican las diferentes etapas del proceso y las conexiones entre ellas. La versión actual del documento, identificada como [VERSION 1.0], refleja las actualizaciones más recientes y las mejoras incorporadas.

Tabla 11. Descripción de proceso de recepción y acomodo de producto

| DISMANA | | Procedimiento: Recepción y acomodo de producto terminado | Área responsable Logística y distribución | |
|---|-------------------------|--|---|---|
| 12/05/2024 | Versión: 1.0 | Lugar: Bahía de descarga N° 5 y 6 | COD. DP_AR 001 | |
| Objetivo del procedimiento: Recepción y acomodo de pedidos de importación | | | | |
| Alcance: Garantizar el manejo y rotación del producto terminado según el método PEPS. | | | | |
| Responsable: El jefe del área tiene la responsabilidad de asegurar que se cumpla con lo establecido en este procedimiento. | | | | |
| Actividad | Responsable | Descripción | Registro | Maquinaria, equipos o herramientas |
| 1 | Montacarguista | Revisión previa de documentos a fin de identificar los tipos de productos que ingresen en el pedido de importación | Lista de empaque (ver anexo N°4) | |
| 2 | Montacarguista | Descarga de producto terminado. | Control de descarga (Ver anexo N°5) | Stacker Eléctrico (Ver anexo N°35) |
| 3 | Verificador de despacho | Realizar muestreo aleatorio de producto por tarima a fin de detectar cruce o faltante de caja sellada. | Reporte de faltantes (ver anexo N°7) | |
| 4 | Montacarguista | Acomodo de producto terminado según la capacidad del almacén y estibas a doble nivel de acuerdo a la necesidad y optimización. | | Stacker / Pallets (Ver anexo N°35 y N°36) |
| 5 | Montacarguista | Carga de embalaje conforme a programación asignada por exportación. | Base de Embalaje (ver anexo N°6) | Stacker Eléctrico (Ver anexo N°35) |

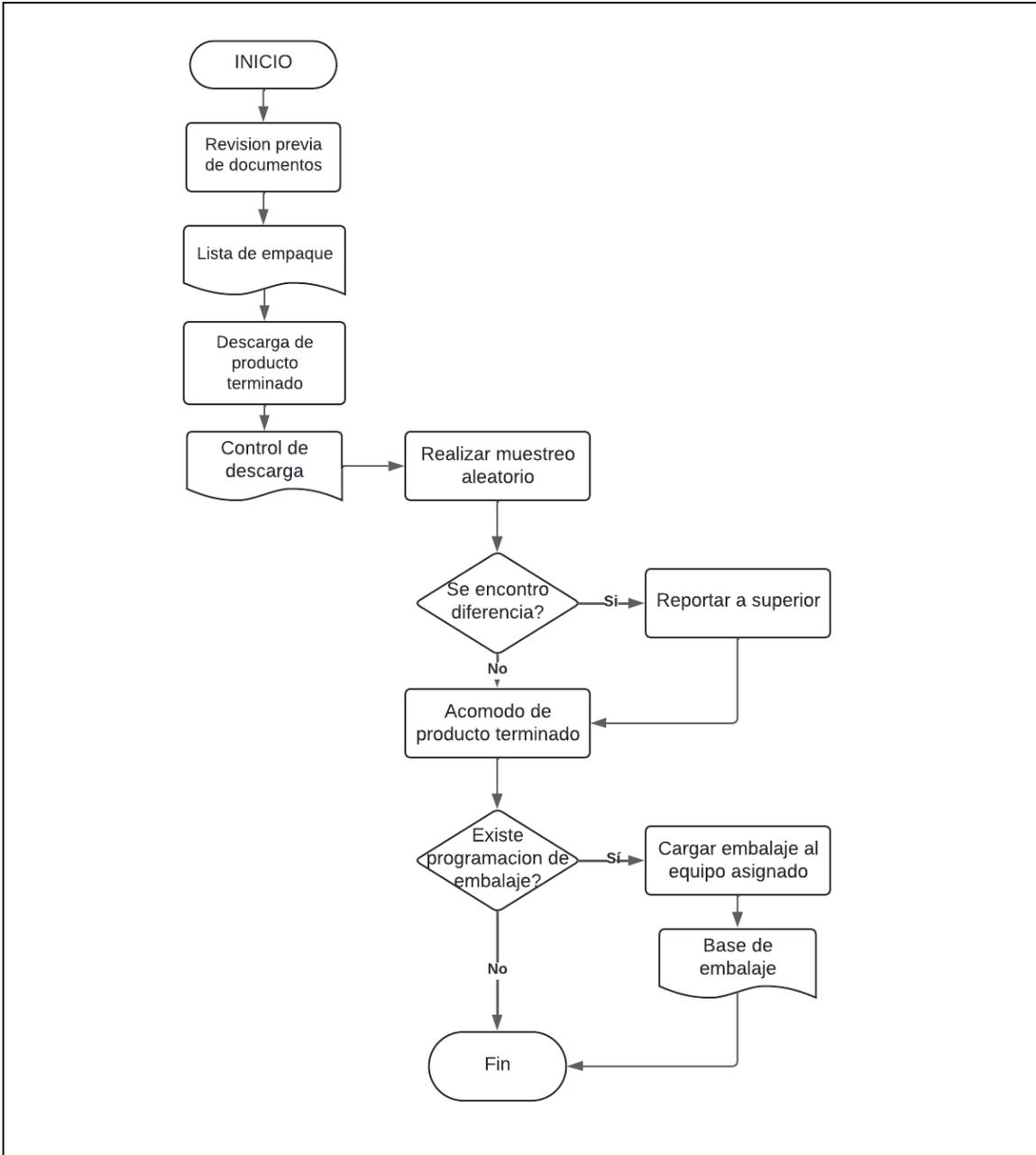


Tabla 12. Descripción de procesos de entrada de mercancía.

| DISMANA | | Procedimiento: Entrada de mercancía | Área responsable Logística y distribución | |
|---|------------------------------|--|---|---|
| 12/05/2024 | Versión: 1.0 | Lugar: Oficina de almacén | | COD. DP_EM 002 |
| Objetivo del procedimiento: Ingreso de producto terminado al inventario principal a nivel de sistema para la disponibilidad de despacho. | | | | |
| Alcance: Gestionar y controlar el movimiento de materiales dentro del almacén según los procesos asociados. | | | | |
| Responsable: Jefe del área tiene la responsabilidad de asegurar que se cumpla con lo establecido en este procedimiento. | | | | |
| Actividad | Responsable | Descripción | Registro | Maquinaria, equipos y herramientas |
| 1 | Técnico de almacén Autoventa | Realizar cálculos impuestos y completar registro de gastos | Registro de gastos (ver anexo N°9) | Excel |
| 2 | Técnico de almacén Autoventa | Crear orden de compra según número de factura SAP proporcionada en la documentación recibida en físico. | N° de Factura (ver anexo N°10) | SAP |
| 3 | Técnico de almacén Autoventa | Modificar documentos de compras según los gastos que se generan en la importación para que el valor del costo del producto al momento de ingresar sea el correcto. | Documento de compra (ver anexo N°11) | SAP |
| 4 | Técnico de almacén Autoventa | Realizar entrada de producto terminado en sistema SAP al almacén principal y que quede disponible para los despachos a través de ventas o traslados. | | SAP |
| 5 | Técnico de almacén Autoventa | Validación del ingreso en Kardex por artículo para descartar posibles errores generados durante el ingreso. | | SAP |

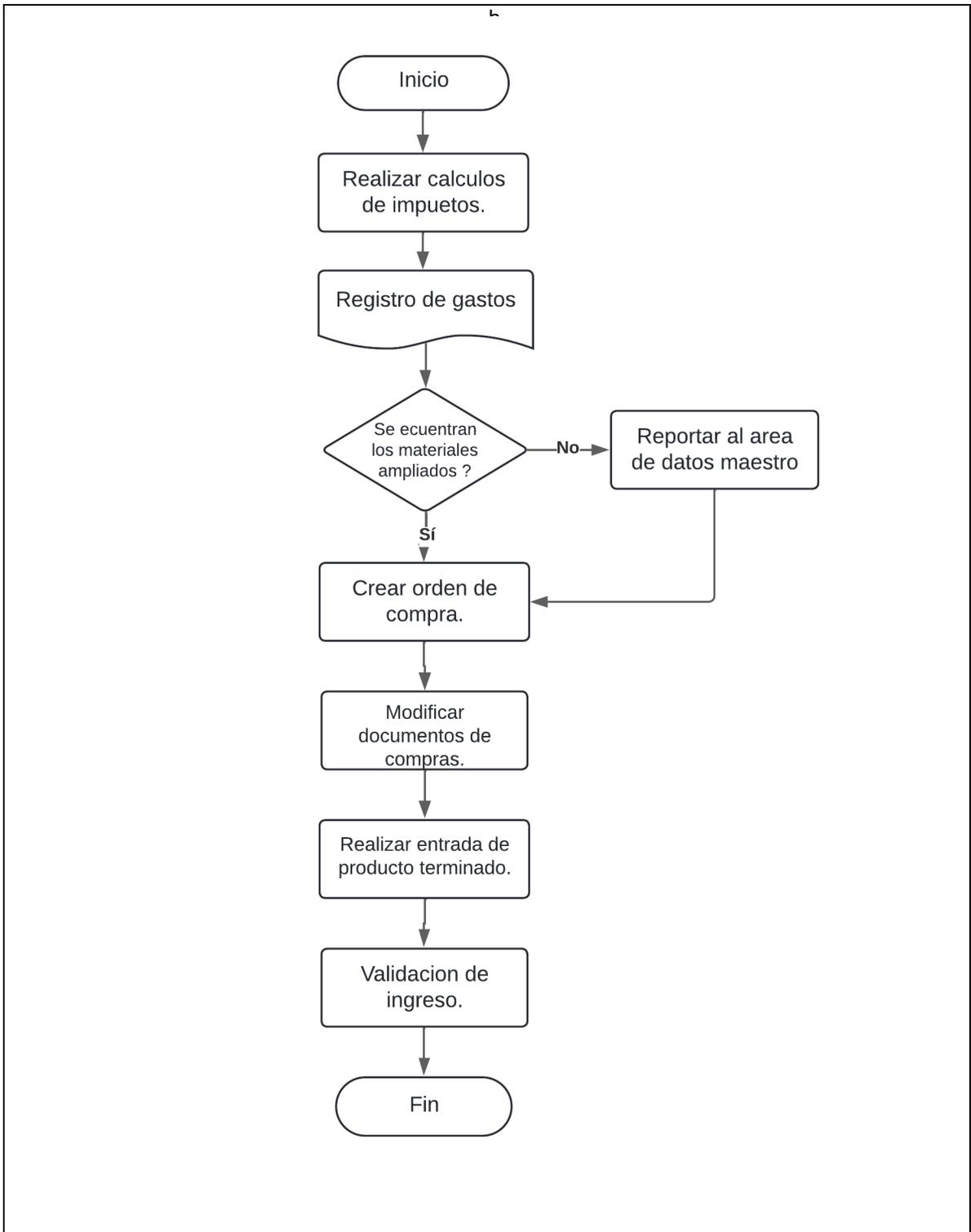


Tabla 13. Descripción de proceso Auto venta.

| DISMANA | | Procedimiento: Autoventa | Área responsable Logística y distribución | |
|---|---------------------------------|---|---|------------------------------------|
| 12/05/2024 | Versión: 1.0 | Lugar: Almacén y bahía N° 1 y 2 | | COD. DP_AV 003 |
| Objetivo del procedimiento: Preparación y despacho de producto terminado a rutas de autoventa. | | | | |
| Alcance: Garantizar el 100% de entrega a los asesores de venta y generar disminución de stock en el almacén principal. | | | | |
| Responsable: El jefe del área tiene la responsabilidad de asegurar que se cumpla con lo establecido en este procedimiento. | | | | |
| Actividad | Responsable | Descripción | Registro | Maquinaria, equipos y herramientas |
| 1 | Técnico de almacén Autoventa | Recepción y modificación de pedidos según la programación de carga, considerando el disponible de la ruta y stock de almacén principal. | Monitor de pedidos (ver anexo N° 12) | PWST |
| 2 | Técnico de almacén Autoventa | Generar picking list por ruta | Monitor de carga y recarga (ver anexo N°13) | SAP - Excel |
| 3 | Auxiliar de almacén | Preparación y empaque de los pedidos según detalle del picking list. | | Pallets |
| 4 | Verificador de despacho | Validación de los pedidos preparados en las bahías de autoventa antes de ser entregado al asesor o al repartidor en caso de rutas foráneas. | Picking List (ver anexo N°14) | |
| 5 | Técnico de almacén Autoventa | Traslado de materiales del almacén principal al almacén de cross dock. | | SAP |
| 6 | Auxiliar de Almacén | Cargar los equipos según lo preparado por ruta. | | |
| 7 | Técnico de almacén Autoventa | Realizar salida de mercancías. | Monitor de carga y recarga (ver anexo N°13) | SAP |

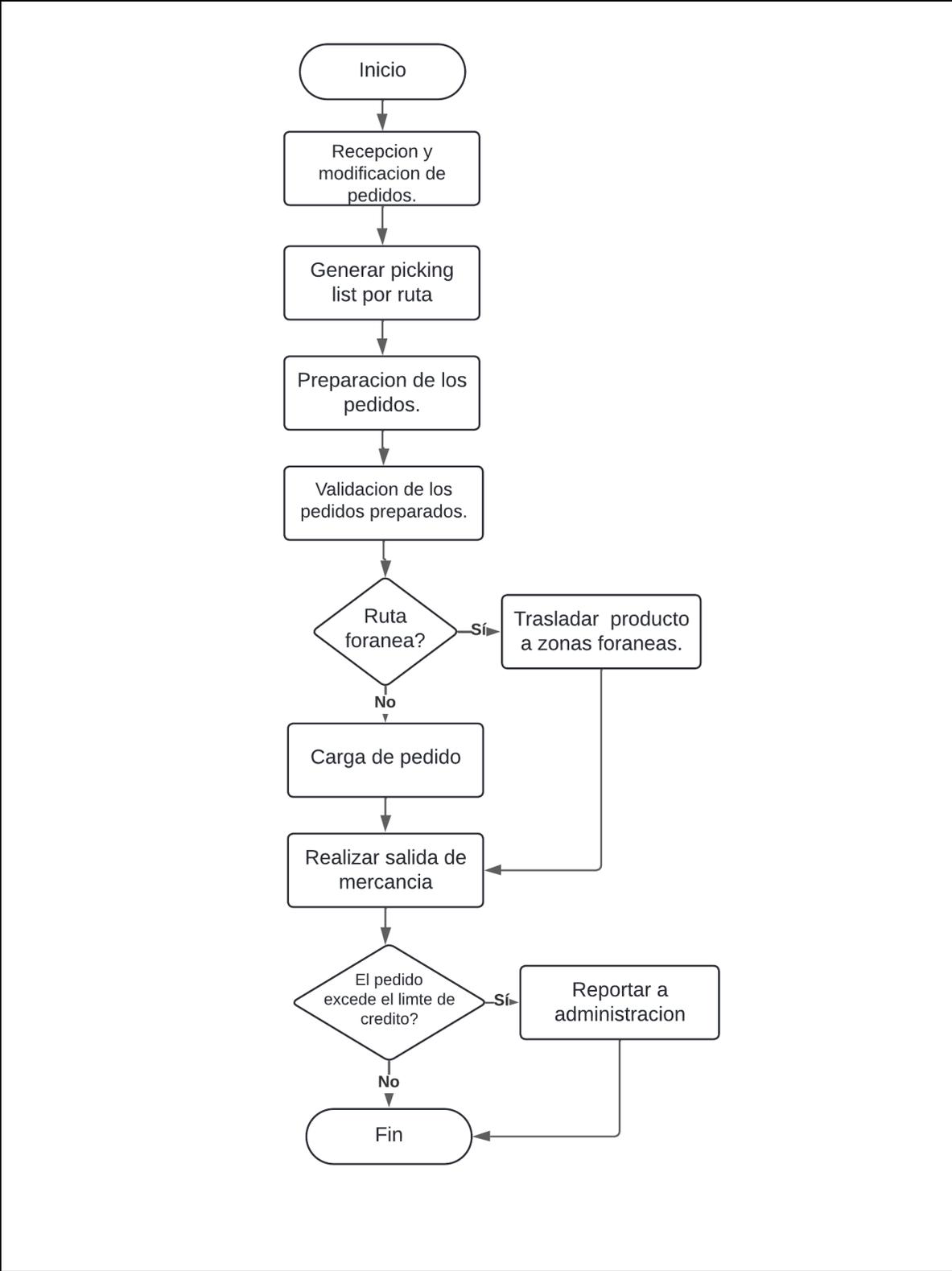


Tabla 14. Descripción de proceso de preventa.

| DISMANA | | Procedimiento: Preventa | Área responsable Logística y distribución | |
|---|-----------------------------|--|---|---|
| 12/05/2024 | Versión: 1.0 | Lugar: Almacén y bahía N° 3 y 4 | COD. DP_PV 004 | |
| Objetivo del procedimiento: Preparación y despacho de producto terminado a rutas de mayoreo y canal moderno. | | | | |
| Alcance: Garantizar el 100% de entrega y generar con esto reducción de stock en el almacén principal. | | | | |
| Responsable: El jefe del área tiene la responsabilidad de asegurar que se cumpla con lo establecido en este procedimiento. | | | | |
| Actividad | Responsable | Descripción | Registro | Maquinaria, equipos y herramientas |
| 1 | Técnico de almacén Preventa | Recepción y modificación de pedido según disponibilidad de stock en almacén principal. | Monitor de pedidos (ver anexo N°15) | PWST |
| 2 | Técnico de almacén Preventa | Realizar ruta lógica para preparación y entrega. | Consolidado preventa (ver anexo N°16) | Excel |
| 3 | Técnico de almacén Preventa | Creación de reparto a nivel de sistema según la cantidad de equipos requeridos para los despachos. | | SAP |
| 4 | Técnico de almacén Preventa | Asignación de pedidos según ruta lógica para cada reparto. | | SAP |
| 5 | Técnico de almacén Preventa | Generar picking list | Picking list (ver anexo N°17) | SAP - Excel |
| 6 | Auxiliar de almacén | Preparación y empaque de los pedidos según detalle del picking list. | | Pallets |

| Actividad | Responsable | Descripción | Registro | Maquinaria, equipos y herramientas |
|------------------|--------------------------------|---|---|---|
| 7 | Verificador de despacho | Validación de los pedidos preparados en las bahías destinadas antes de ser cargado y recibido por el reparto. | | |
| 8 | Auxiliar de Almacén | Cargar los equipos según lo preparado por ruta. | | |
| 9 | Técnico de almacén Preventa | Validar si hay facturas por enterprise (CD) para realizar contabilización de los pedidos. | Monitor de gestión de reparto (ver anexo N°18) | SAP |
| 10 | Técnico de almacén Preventa | Liberar e informar los pedidos de un sistema a otro. | | SAP - PWST |
| 11 | Técnico de almacén Preventa | Realizar carga de mercancías para que esta pueda aparecer disponible en la Hand held del personal de entrega. | Monitor de carga de reparto. (ver anexo N°19) | PWST |

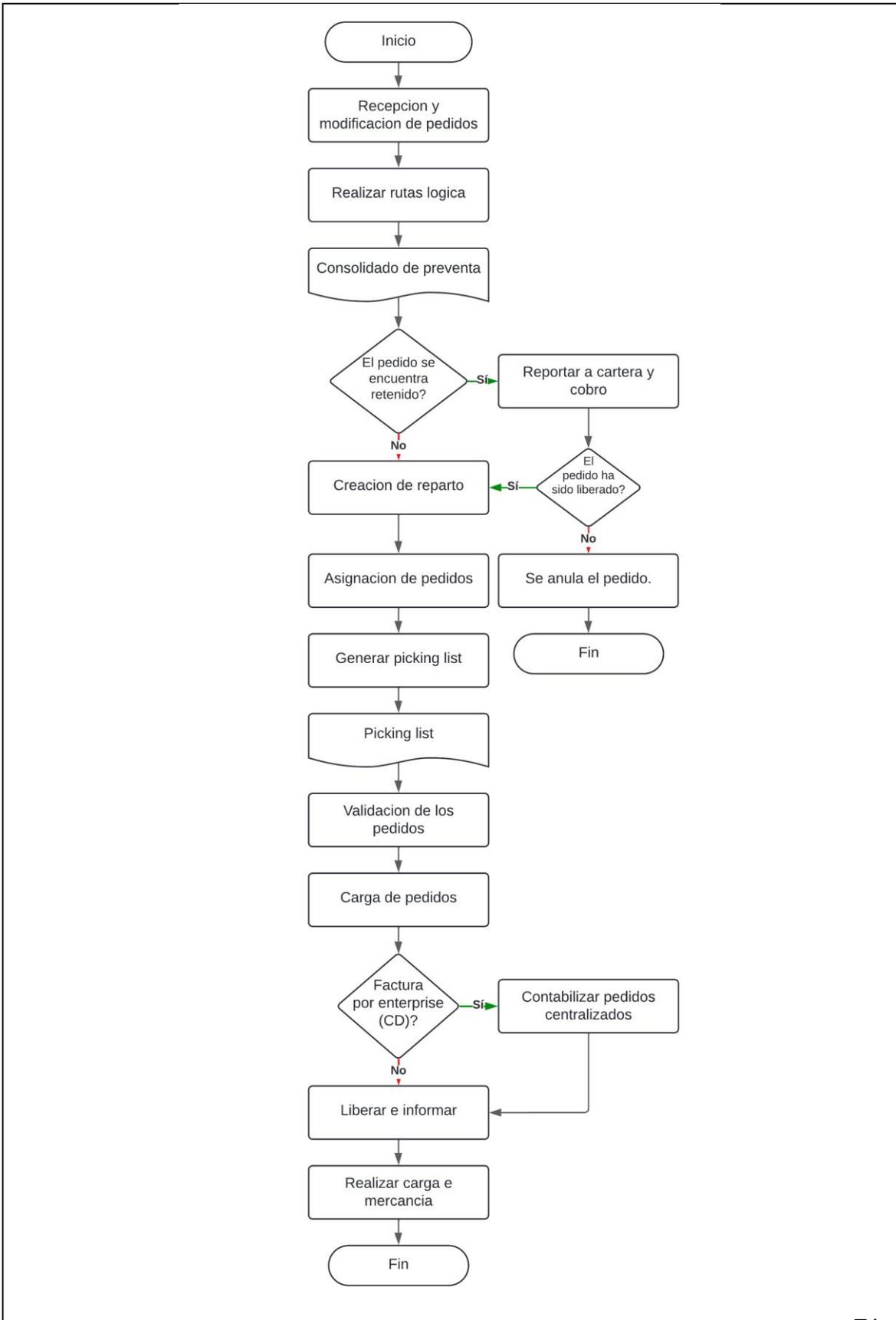
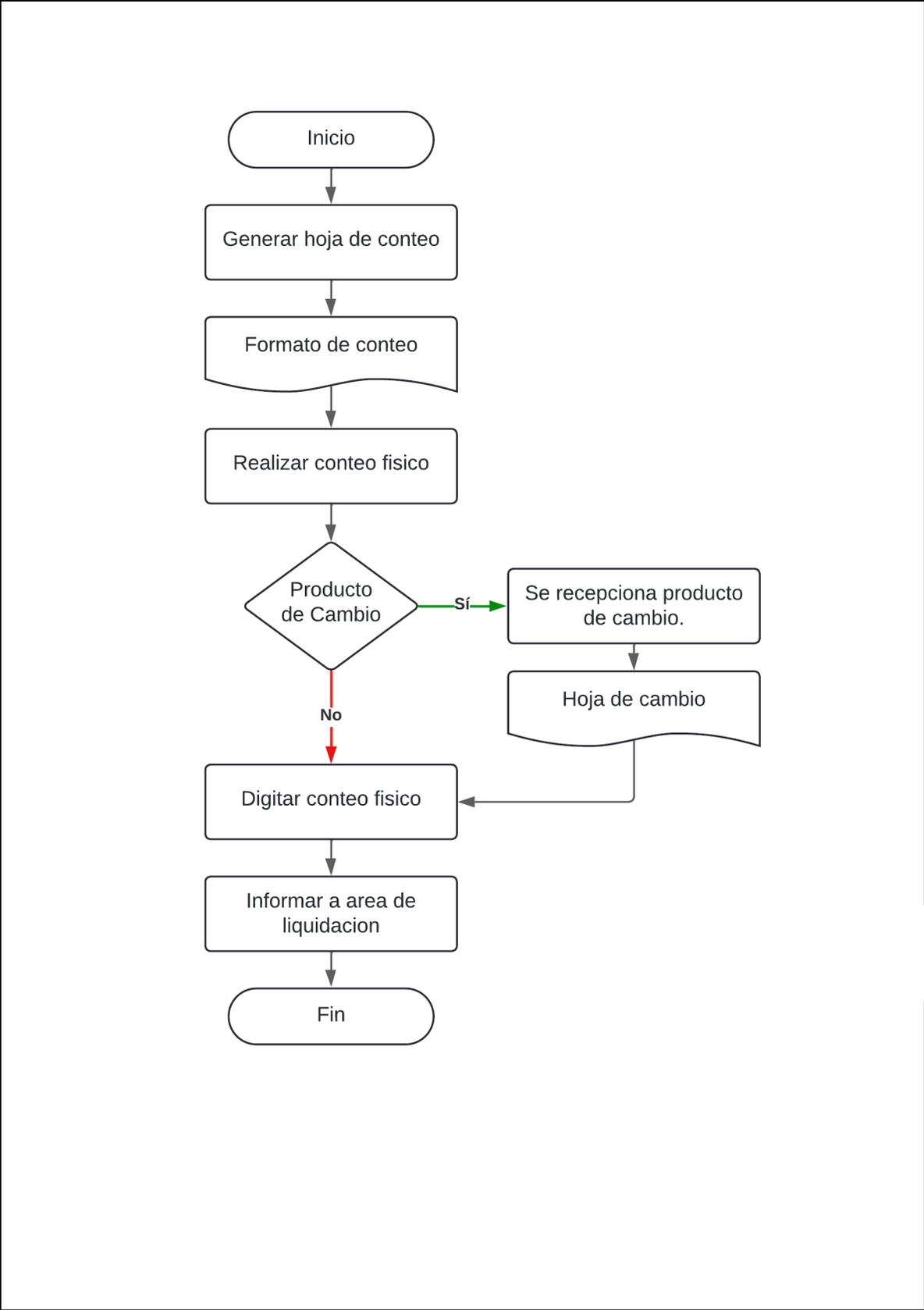


Tabla 15. Descripción de procesos de liquidaciones logísticas.

| DISMANA | | Procedimiento Liquidaciones Logísticas | Área responsable Logística y distribución | |
|---|------------------------------|---|---|---|
| 12/05/2024 | Versión: 1.0 | Lugar: CD y parqueo de rutas foráneas. | COD. DP_LL 005 | |
| Objetivo del procedimiento: Garantizar el control y cumplimiento de los inventarios físicos versus teóricos a las rutas de auto ventas foráneas y locales para la identificación oportuna de las diferencias y la realización de ajuste. | | | | |
| Alcance: Garantizar el 100% de la programación establecida en el mes correspondiente. | | | | |
| Responsable: El jefe del área tiene la responsabilidad de asegurar que se cumpla con lo establecido en este procedimiento. | | | | |
| Actividad | Responsable | Descripción | Registro | Maquinaria, equipos y herramientas |
| 1 | Técnico de almacén Autoventa | Generar hoja de conteo por ruta. | Formato de Conteo (ver anexo N°20) | PWST - Excel |
| 2 | Auxiliar de Almacén | Realizar conteo físico por ruta según la programación de liquidaciones logísticas. | | |
| 3 | Técnico de almacén Autoventa | Recepción de producto de cambio y sumarlo al inventario físico de la ruta. | Formato de Cambio (ver anexo N°21) | |
| 4 | Técnico de almacén Autoventa | Digitar el conteo físico en sistema vs teórico para realizar ajuste de sobrante o faltante. | Hoja de liquidación (ver anexo N°22) | PWST |
| 5 | Técnico de almacén Autoventa | Informar al liquidador para que proceda con el cierre de liquidación. | | |



VIII. CONCLUSIONES

A partir de los objetivos propuestos para el desarrollo de un manual de funciones y procedimientos para el departamento de distribución y logística de la compañía Distribuidora Managua, S.A., cedi Estelí, se derivan las siguientes conclusiones:

La realización de un diagnóstico de la situación actual de la empresa, mediante el uso de herramientas e instrumentos de recolección de datos tales como: entrevista, encuesta y observación directa, permitió el desarrollo del análisis FODA, logrando identificar las principales áreas de mejora en la gestión y control del departamento de distribución y logística. Este diagnóstico fue fundamental para crear lineamientos claros que optimicen las operaciones y reduzcan errores operativos, en consecuencia, se realizó propuesta de una estructura organizativa funcional, ilustrada en un organigrama vertical, que permite visualizar líneas de comunicación facilitando la comprensión de roles, mejorando la comunicación y contribuyendo en el desarrollo organizacional.

La creación de fichas ocupacionales detalladas contribuyó significativamente a definir roles y responsabilidades específicas dentro del departamento. Esto no solo facilitará el desarrollo de las actividades diarias, sino que también mejorará la comunicación interna, el control y la coordinación del personal. Los perfiles laborales claros ayudan a garantizar que cada empleado entienda sus responsabilidades y expectativas, lo que aumenta la eficiencia operativa por lo tanto se obtendrán mejores resultados en la toma de decisiones operativas, claridad en la ejecución de tareas y una comunicación jerárquica bien definida.

La elaboración de diagramas de flujo para cada etapa del proceso logístico permitió estructurar las actividades en un orden lógico y secuencial. Esta herramienta visual facilitó la comprensión de los procedimientos por parte del personal, promoviendo una ejecución más eficiente de las tareas y reduciendo el tiempo dedicado a la capacitación. La claridad en los procesos ayuda a minimizar errores y maximizar la productividad del departamento, considerando el objetivo de cada procedimiento, su alcance y responsabilidades del ocupante del puesto.

IX. RECOMENDACIONES

A partir de los resultados obtenidos en el presente trabajo se tienen a consideración los siguientes aspectos:

- Se recomienda la implementación del manual de funciones para organizar y estandarizar las actividades del área, con el fin de mejorar la eficiencia y productividad de la empresa.
- Posterior a Implementación se sugiere la elaboración de un plan estratégico dentro de la empresa Distribuidora, es necesario creación de **“Política de trabajo en Equipo”**, con el fin, de generar compromiso a lo largo de la cadena jerárquica de la empresa.
- Promover estandarización de procedimientos dentro del área, mediante charlas dando a conocer el manual de funciones y procedimientos. Esto asegurará que todos estén alineados con las prácticas y procesos establecidos, mejorando así la eficiencia y la coherencia en el desarrollo de las actividades.
- Fomentar el uso de las *Vías de comunicación jerárquicas*, promoviendo una comunicación efectiva entre los colaboradores, lo cual permitirá, una **comprensión de los procedimientos establecidos** optimizando así el desempeño y la eficacia en el área de distribución y logística.
- Actualizar constantemente el manual de procedimientos, en base a las evaluaciones realizadas del mismo, respetando el formato para procedimientos establecidos actualmente.
- Se recomienda la implementación de nuevas herramientas administrativas tras la elaboración e implementación del manual de procedimientos, tal como: **Intranet** (Portal para colaboradores), el cual permitía tener visibilidad en la estructura organizacional e información acerca de programas educativos que brinde la compañía.

X. BIBLIOGRAFÍA

Barrantes, R. (2013). *Investigacion: un camino al conocimiento*. UNED.

Carmen Centeno, D. L. (2021). *Evaluación del sistema logístico de distribución en el almacén de la empresa*. Estelí: Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM - Estelí.

Centro de Formación Estudio Criminal [CFEC]. (25 de diciembre de 2019). *Concepto de Método*. Estudio Criminal: <https://www.estudiocriminal.eu/blog/concepto-de-metodo/>

Cortez, D. (2023). *¿Qué es la distribución como parte de la logística?* Universidad Cesuma: <https://www.cesuma.mx/blog/que-es-la-distribucion-como-parte-de-la-logistica.html>

Diccionario panhispánico del español jurídico. (2023). <https://dpej.rae.es/lema/actividad>

Duque, H. G. (Agosto de 2018). *Información Institucional*. Institucion Educativa Santa Teresa: <https://santateresaie.edu.co/informacion-institucional/>

Estrada, A. R. (13 de Febrero de 2019). *Diagnóstico organizacional*. Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/diagnostico-organizacional/>

Forero, N. A. (2007). *Metodología, método y propuestas metodológicas*. Revista Tendencia & Retos N° 12: 119-135.

Gomez, E. (18 de febrero de 2016). *Operaciones en empresas de Servicio*. Escuela de organización industrial:

<https://www.eoi.es/blogs/emiliogomez/2016/02/18/operaciones-en-empresas-de-servicio/>

Grande, L. S.-V. (2004). *Gestion por Competencias* . Madrid: ESIC.

Internacionales, S. d. (2022). *Guía técnica para la elaboración y actualización de manuales de procedimientos*. Mexico.

Manual de funciones . (s.f.). Corporación Autónoma Regional del Atlántico : <https://www.crautonomia.gov.co/documentos/trabajo-3-definicion-del-manual-funciones.pdf>

María Asanza Molina, M. M. (2016). *MANUAL DE PROCEDIMIENTO EN LA EMPRESA*. Guayaquil : Revista Caribeña de Ciencias Sociales .

Pablo Juan Verdoy, J. M. (2006). *Manual de control estadístico de calidad*. Publicacions de la Universitat Jaume I.

Ramos, W. (Diciembre de 2018). *La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas*. La Paz, Bolivia.

Robbins, S. P. (1983). Capitulo 15. Bases de la estructura de la organizacion . En S. P. Robbins, *Comportamiento Organizacional* (pág. 433). Argentina : Pearson Educación.

Ruiz, L. P. (27 de Abril de 2011). *ISSTECH*. https://www.isstech.gob.mx/portal/pdf/marcoJuridico/Guia_para_Formular_Manuales_de_Procedimientos_Administrativos.pdf

XI. ANEXOS

Anexo 1. Encuesta



Encuesta

Objetivo de aplicación Recopilar información acerca de las actividades realizadas, la comunicación, el trabajo en equipo y la cultura organizacional de la empresa “Distribuidora Mangua S.A” cedi, Esteli.

Dirigida a: Jefe de Área y colaboradores con antigüedad mayor a dos años

A continuación, se detalla el cuestionario a responder:

| Preguntas | Respuestas | | |
|--|-------------------|----|--------|
| | Si | No | Quizás |
| ¿Conoce a detalle sus funciones a desempeñar? | | | |
| ¿Alguna vez ha realizado actividades que crea no corresponden a su cargo? | | | |
| ¿En el momento en el que ingreso a la empresa se le dieron instrucciones específicas acerca de las que iban a ser sus funciones? | | | |
| ¿Considera usted que la inducción le permitió adaptarse con rapidez y facilidad al ambiente laboral que le correspondió? | | | |
| ¿Los trabajadores temporales reciben la suficiente formación e información que les permita trabajar de forma clara y concisa? | | | |
| ¿Considera que las actividades que realiza ya se encuentran definidas? | | | |
| ¿Alguna vez se ha sentido restringido o limitado en el desarrollo de sus funciones por parte de un superior? | | | |
| ¿Considera que le han asignado tareas de otros trabajadores (sobrecarga laboral) llevándolo al incumplimiento de sus funciones? | | | |
| ¿Cree usted que los procedimientos deben mejorarse para elevar el desempeño actual? | | | |

Firma del colaborador **Firma del investigador**

Ilustración 11. Formato de encuesta.

Anexo 2. Entrevista



Entrevista

Objetivo de aplicación Obtener información personalizada acerca de las funciones y características propias del equipo de trabajo del área de distribución y logística de la empresa “Distribuidora Mangua S.A, cedi Estelí”.

Dirigida a: Encargado de Área.

A continuación, se le plantean una serie de preguntas dirigida al jefe de área del departamento de distribución y logística de la empresa Distribuidora Managua S.A:

| Elemento del cargo | Cuestionario |
|--------------------------------|---|
| <i>Nombre del cargo</i> | ¿Cómo se llama el cargo? |
| <i>Dependencia entre áreas</i> | ¿A qué área pertenece el cargo? |
| | Su posición es ¿Directiva, Administrativa u Operativa? |
| <i>Plazas</i> | ¿Cuántas personas ocupan esta plaza? |
| | ¿Considera necesarias plazas para esta área? |
| <i>Personal a cargo</i> | ¿Cuántas personas tiene a su cargo? |
| | ¿Cómo organiza las actividades del personal? |
| | ¿Al momento de contratación el ocupante debe de tener formación complementaria? ¿Cual? |
| <i>Disposición</i> | ¿Las funciones del cargo se desempeñan en la oficina o fuera de ella? |
| | Para cumplir con las actividades ¿Considera necesario la ayuda de otras áreas? |
| | ¿Para desempeñar sus funciones considera necesario que sea de jornada completa la posición? |

Firma del colaborador

Firma del investigador

Ilustración 12. Formato de entrevista.

Anexo 3. Consolidado de resultados de entrevista

| Consolidado de resultados de entrevista a jefe de distribución y logística Distribuidora Managua S. | | |
|---|---|--|
| A | | |
| Elemento del cargo | Cuestionario | Resultado |
| <i>Nombre del cargo</i> | ¿Cómo se llama el cargo? | La persona entrevistada fue Erick Dávila jefe de distribución y logística almacén CD Estelí, quien desempeña una posición directiva debido a la toma de decisiones estratégicas para el correcto funcionamiento de la operación. |
| <i>Dependencia entre áreas</i> | ¿A qué área pertenece el cargo? | |
| | Su posición es ¿Directiva, Administrativa u Operativa? | |
| <i>Plazas</i> | ¿Cuántas personas ocupan una posición similar? | En la actualidad, dentro del área solo existe una posición para jefe de almacén por CD. Sin embargo, considero fundamental impulsar el desarrollo de este departamento mediante la creación de nuevas posiciones que faciliten la toma de decisiones para el crecimiento y la competitividad en un entorno empresarial en constante cambio. |
| | ¿Considera necesarias plazas para esta área? | |
| <i>Personal a cargo</i> | ¿Cuántas personas tiene a su cargo? | El equipo bajo mi supervisión consta de 7 colaboradores a los cuales se les asigna funciones específicas de acuerdo con el rol de cada uno durante la jornada laboral para garantizar una mayor eficiencia en la operación. Es fundamental que cada miembro del equipo esté debidamente capacitado y preparado para cumplir con las exigencias de su puesto. |
| | ¿Como organiza las actividades del personal? | |
| | ¿Al momento de contratación el ocupante debe de tener formación complementaria? ¿Cual? | |
| <i>Disposición</i> | ¿Las funciones del cargo se desempeñan en la oficina o fuera de ella? | Debido a las funciones que se realizan como jefe de almacén se requiere una disposición de tiempo completo dentro de la oficina por la demanda de información que se requiere referente a la gestión de materiales. |
| | Para cumplir con las actividades ¿Considera necesario la ayuda de otras áreas? | |
| | ¿Para desempeñar sus funciones considera necesario que sea de jornada completa la posición? | Se considera necesario mantener una comunicación activa con las demás áreas con el objetivo de mantener la fluidez de los procesos ya que se encuentran interconectados de forma que las operaciones que se realiza en un área impactan en las demás. |

Tabla 16. Resultado de entrevista.

Anexo 4. Lista de empaque

rfa_lista_definitiva.rdf

Página 1 / 1
Fecha 22/05/2024 09:24

PRODUCTOS ALIMENTICIOS DIANA S.A. DE C.V.
LISTA DE EMPAQUE DEFINITIVA - PEDIDO EST199
DISTRIBUIDORA DISTRIBUIDORA ESTELI

F. Requerida: **22/05/2024**
 Capacidad de Furgón:
 Registro:
 Datos del Furgón: **No. -**
 Datos del Cabezal:
 Inicio Carga:
 Despachador:
 Cargador:

Fin de Carga:

Semana: **21 - 2024**
 F. Despacho:
 No. De Marchamo: **0124943**
 Números de Barras: -
 Página 1 / 1

11846 JALAPEÑOS / RT 12 BOL / 0.00 / TARIMA N0 1 / 240 / 7200 / 30

Corr. Verf.....

| | | | | | | | | |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 |
| 28 | 29 | 30 | | | | | | |

| Resumen de Empaque: | Kls. Netos | Kls. Bts | Equivalencia para Tarima: |
|---------------------|------------|-----------------|---------------------------|
| TARIMA N0 1 | 30 | 4,062.00 | 600 |
| Total | 30 | 4,062.00 | |

OBSERVACIONES:

Ilustración 13. Lista de empaque.

Anexo 5. Control de descargas

| PEDIDO | FECHA DE CARGA | TURNO | FECHA TEORICA | AÑO | STATUS | ALERTA | FECHA DE INGRESO | MOTORISTA | PLACA CABEZAL | PLACA FURGON | HORA DE INGRESO | FECHA DESCARGA |
|--------|----------------|-------|---------------|-----|--------|--------|------------------|-----------|---------------|--------------|-----------------|----------------|
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |

Tabla 17. Registro de descargas.

Anexo 6. Base de embalaje

| SEMANA | DIA SOLICITUD | FECHA DE SOLICITUD | PAIS | CD | TARIMA | C. PLASTICA | CARTON | FACTURA | FECHA DE SALIDA EXPORT | PEDIDO EXPORT | TRANSPORTE |
|--------|---------------|--------------------|------|----|--------|-------------|--------|---------|------------------------|---------------|------------|
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |

Tabla 18. Base de embalaje.

Anexo 7. Reporte de faltantes



Distribuidora Managua, S.A.

Formato para registro de faltantes detectados en cajas selladas

Objetivo:

1. Recopilar los datos de producto faltante en cajas selladas desde su origen
2. Establecer trazabilidad de empackado en producción

Indicaciones:

1. Llene los espacios requeridos con datos completos
2. Adjuntar este formulario al ajuste operativo y nota de débito correspondiente
3. Este formulario no sustituye fotografías de viñetas para trazabilidad en producción

| # | Fecha | Punto de apertura de caja | Entrega (Nombre y Cod. Empleado) | Recibe (Nombre y Cod. Empleado) | Código SAP | Lote Producción | N° Máquina y Caída | Cantidad Faltante | Código sidco |
|----|-------|---------------------------|----------------------------------|---------------------------------|------------|-----------------|--------------------|-------------------|--------------|
| 1 | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | |

Ilustración 14. Formato de reporte de faltantes.

Anexo 8. Cálculo de impuestos

| | Tipo de cambio | | Pedido |
|--|------------------|-------------------|-----------------------|
| | Valor en dolares | Valor en cordobas | Valor digitado manual |
| Servicio por seguridad aduanera | \$ - | C\$ - | C\$ - |
| Tasa por servicio a la imp. de mercancia | \$ - | C\$ - | C\$ - |
| Servicio por transmision electronica | \$ - | C\$ - | C\$ - |
| Impuesto selectivo al consumo | \$ - | C\$ - | C\$ - |
| Impuesto al valor agregado | \$ - | C\$ - | C\$ - |
| Total | | C\$ - | C\$ - |
| | | C\$ - | |
| | | C\$ - | |

Ilustración 15. Formato de cálculo de impuestos.

Anexo 9. Registro de gastos

| Pedido | Numero de Factura | Póliza | Tipo de cambio | Formatos Fitosanitarios | Cuadrilla | Certificado fumigación | Fotocopia | Papelería | Otros (Segregación de mercancia y fumigación) | Pago de Agente aduanero | Inspección MAGFOR | Total general |
|--------|-------------------|--------|----------------|-------------------------|-----------|------------------------|-----------|-----------|---|-------------------------|-------------------|---------------|
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |

Tabla 19. Registro de gastos.

Anexo 10. Factura



DOCUMENTO TRIBUTARIO ELECTRÓNICO FACTURAS DE EXPORTACIÓN

Ver. 1

Código de generación:
1A865079-81D1-4871-BF69-C2006655289C

Número de control:
DTE-11-00010000-000000000008228

Sello de recepción:
2024B293CCB597A2482682BD0CB011353573SN7D



Modelo de facturación:
Modelo Facturación previo

Tipo de transmisión:
Transmisión normal

Fecha y hora de generación:
2024-05-16 08:25:50

EMISOR

PRODUCTOS ALIMENTICIOS DIANA, S.A. DE C.V.
Productos Alimenticios Diana, S.A. de C.V.

NIT: 06143112690013 **NRC:** 5738

Actividad: Elaboración de productos alimenticios ncp

Dirección: 12 AV. SUR., COL. GUADALUPE,, # 111, CONTIGUO A FABRICA TEXTUFIL, SOYAPANGO, SAN SALVADOR, Soyapango, SAN SALVADOR

Correo: atencionalconsumidor@diana.com.sv

Nombre comercial: Productos Alimenticios Diana, S.A. de C.V.

Tipo de establecimiento: Casa matriz

Recinto fiscal: Terrestre El Amatillo

Regimen de exportación: Exportación Definitiva, Exportación Definitiva, Régimen Común

Código Distribuidora:

Código Ruta:

RECEPTOR

Nombre: DISTRIBUIDORA MANAGUA, S.A.

No. documento identificación: J0310000004145

Actividad económica: 46301_Vta al x mayor de alimen

Pais destino: NICARAGUA

Dirección: MIRAFLORES (RONALDO ARAUZ, ESTELI) GAS UNO NTE 200 MTS AL NTE CARRET.

Nombre comercial: DISTRIBUIDORA MANAGUA, S.A.

Código Vendedor:

| No. | Cantidad | Descripción | Precio unitario | Descuento por ítem | Otros montos no afectos | Ventas afectas |
|----------------------------------|----------|--|-----------------|--------------------|-------------------------|----------------|
| 1 | 7200 | JALAPEÑOS RT 12UN 47G TARIMAS 30.000 PB 5263.200 KG 2070 | \$1.050000 | \$0 | \$0.0 | \$7,560.00 |
| Total de operaciones afectas: \$ | | | | | | 7,560.00 |
| Flete: \$ | | | | | | 500.00 |
| Seguro: \$ | | | | | | 85.81 |
| Monto total de la operación: \$ | | | | | | 8,145.81 |
| Descuento (-): \$ | | | | | | 0.00 |
| Total general: \$ | | | | | | 8,145.81 ✓ |

Pedido Cliente: EST199
Pedido SAP: 0030122024
Factura SAP: 0100120229

Ilustración 16. Factura de importación.

Anexo 11. Documento de compras

Pedido Import DIANA 4500300102 Proveedor 4000021 PRODUCTOS ALIMENTI... Fecha doc. 03.06.2024

Cabecera

| S. | Pos | I | P | Material | Txt.br. | Ctd.pedido | U... | T Fe.entrega | Prc.neto | Mon... | por | C... | Grupo art. | Ce. | Almacén | Lot |
|--------------------------|-----|---|---|----------|-------------------------|------------|------|--------------|----------|--------|-----|-------------------|------------|-----------------------|---------|-----|
| <input type="checkbox"/> | 10 | | | 12049 | MAIZ CHINO PICANTE B... | 840.000 | BOL | D 03.06.2024 | | USD | 1 | BOL EXTRUIDOS.. | CD Estelí | Producto termi...IF1. | | |
| <input type="checkbox"/> | 20 | | | 12049 | MAIZ CHINO PICANTE B... | 1.155.000 | BOL | D 03.06.2024 | | USD | 1 | BOL EXTRUIDOS.. | CD Estelí | Producto termi...IF1. | | |
| <input type="checkbox"/> | 30 | | | 11876 | CHICHARRONES BOL 43... | 480.000 | BOL | D 03.06.2024 | | USD | 1 | BOL PELLET ANI... | CD Estelí | Producto termi...IF1. | | |
| <input type="checkbox"/> | 40 | | | 12049 | MAIZ CHINO PICANTE B... | 105.000 | BOL | D 03.06.2024 | | USD | 1 | BOL EXTRUIDOS.. | CD Estelí | Producto termi...IF1. | | |
| <input type="checkbox"/> | 50 | | | 11998 | PALITOS CHILIMON RT ... | 2.880.000 | RT | D 03.06.2024 | | USD | 1 | RT PALITO | CD Estelí | Producto termi...IF1. | | |
| <input type="checkbox"/> | 60 | | | 11861 | NACHOS BOL 150G | 1.080.000 | BOL | D 03.06.2024 | | USD | 1 | BOL TORTILLAS | CD Estelí | Producto termi...IF1. | | |
| <input type="checkbox"/> | 70 | | | 11998 | PALITOS CHILIMON RT ... | 1.080.000 | RT | D 03.06.2024 | | USD | 1 | RT PALITO | CD Estelí | Producto termi...IF1. | | |
| <input type="checkbox"/> | 80 | | | 11880 | CHICHARRON CON LIM... | 480.000 | BOL | D 03.06.2024 | | USD | 1 | BOL PELLET ANI... | CD Estelí | Producto termi...IF1. | | |
| <input type="checkbox"/> | 90 | | | 11861 | NACHOS BOL 150G | 1.080.000 | BOL | D 03.06.2024 | | USD | 1 | BOL TORTILLAS | CD Estelí | Producto termi...IF1. | | |
| <input type="checkbox"/> | 100 | | | 11998 | PALITOS CHILIMON RT ... | 3.240.000 | RT | D 03.06.2024 | | USD | 1 | RT PALITO | CD Estelí | Producto termi...IF1. | | |
| <input type="checkbox"/> | 110 | | | 11712 | QUESITOS RT 12UN 40G | 1.920.000 | RT | D 03.06.2024 | | USD | 1 | RT EXTRUIDOS.. | CD Estelí | Producto termi...IF1. | | |
| <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | USD | | | | | | |

Val.prop. Planif.nec.adic.

Detalle posición

Ilustración 17. Documento de compras.

Anexo 12. Monitor de pedidos – Sistema PWST

Distribuidora Managua, S.A.
Estelí
Monitor envío manual de pedidos a SAP
 29/05/2024 17:41:39

Mostrar registros

| <input type="checkbox"/> | FECHA | DISTRIBUIDORA | RUTA | PEDIDO | TIPO DOCUMENTO | CODIGO | NOMBRE COMERCIAL | TOTAL FACTURADO | ESTATUS |
|--------------------------|------------|---------------|--------|----------------|--------------------------------------|-----------|-----------------------------|-----------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | 2024-05-28 | Estelí | ESTD04 | 9_PRS_6084_86 | Pedido Recarga de Asesores a Almacén | 300910-1 | GABRIEL JOSUE ESPINO PONCE | 64724.84 | Pendiente |
| <input type="checkbox"/> | 2024-05-28 | Estelí | ESTD05 | 9_PRS_6085_95 | Pedido Recarga de Asesores a Almacén | 5000071-1 | MEDARDO JOSE MARIN MARTINEZ | 65893.55 | Pendiente |
| <input type="checkbox"/> | 2024-05-28 | Estelí | ESTD09 | 9_PRS_6089_115 | Pedido Recarga de Asesores a Almacén | 300761-1 | BAGBAGNER DONIETH RODRIGUEZ | 45012.32 | Pendiente |
| <input type="checkbox"/> | 2024-05-28 | Estelí | ESTD12 | 9_PRS_6092_116 | Pedido Recarga de Asesores a Almacén | 300907-1 | ROBIN DOANIN LOPEZ GADEA | 44623.35 | Pendiente |
| <input type="checkbox"/> | 2024-05-28 | Estelí | ESTD16 | 9_PRS_6128_90 | Pedido Recarga de Asesores a Almacén | 301724-1 | ROYMAR JOSE GOMEZ RUIZ | 44872.48 | Pendiente |

Ilustración 18. Monitor de pedidos.

Anexo 13. Monitor de carga y recarga

SAP Monitor Pedido de Carga y Recarga

| | Estatus | Smfro | Log.. | No.Pedido | F.Pedido | País | T. pedido | Empresa | Desc.Empr | Cedis | Des.Cedis | Agencia | Desc.Agen | Ruta | Desc.Ruta | Canal | Día |
|--------------------------|---------|-------|-------|------------------|------------|------|-----------|---------|------------------|------------------------------|-----------|---------|-------------|------|-----------|-------|-----|
| <input type="checkbox"/> | P | | | 0_9_PRS_6089_115 | 28.05.2024 | NI | PRS | 9 | NI01 - Dismana 9 | Distribuidora Managua, S.A 2 | ESTELI | 6089 | NI - ESTD09 | 1 | VE | | |
| <input type="checkbox"/> | P | | | 0_9_PRS_6092_116 | 28.05.2024 | NI | PRS | 9 | NI01 - Dismana 9 | Distribuidora Managua, S.A 2 | ESTELI | 6092 | NI - ESTD12 | 1 | VE | | |
| <input type="checkbox"/> | P | | | 0_9_PRS_6128_90 | 28.05.2024 | NI | PRS | 9 | NI01 - Dismana 9 | Distribuidora Managua, S.A 2 | ESTELI | 6128 | NI - ESTD16 | 1 | VE | | |

Ilustración 19. Monitor de carga y recarga.

Anexo 15. Monitor de pedidos de mavoreo

Distribuidora Managua, S.A.

Estelí

Monitor envío manual de pedidos a SAP

29/05/2024 17:41:39

Proveedor

ALL - TODOS

Tipo Documento

TODOS

Buscar

Enviar

Fiscalizar

Mostrar

10 registros

Buscar: |

| <input type="checkbox"/> | FECHA | DISTRIBUIDORA | RUTA | PEDIDO | TIPO DOCUMENTO | CODIGO | NOMBRE COMERCIAL | TOTAL FACTURADO | ESTATUS |
|--------------------------|------------|---------------|---------|----------------|------------------|-----------|---------------------------|-----------------|------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 2024-05-29 | Estelí | ESTMP01 | 9_FA_6093_2126 | Preventa Contado | 5091413-1 | PULPERIA ISAMARA | 16961.18 | Autorizado para emitir |
| <input type="checkbox"/> | 2024-05-29 | Estelí | ESTMP01 | 9_FA_6093_2127 | Preventa Contado | 5018421-1 | MINI DISTRIBUIDORA BERNA | 7520.31 | Autorizado para emitir |
| <input type="checkbox"/> | 2024-05-29 | Estelí | ESTMP01 | 9_FA_6093_2128 | Preventa Contado | 5018645-1 | PULPERIA DIAZ | 9176.60 | Autorizado para emitir |
| <input type="checkbox"/> | 2024-05-29 | Estelí | ESTMP01 | 9_FA_6093_2129 | Preventa Contado | 5018201-1 | DISTRIBUIDORA ROSA EDELMA | 2820.03 | Autorizado para emitir |
| <input type="checkbox"/> | 2024-05-29 | Estelí | ESTMP01 | 9_FA_6093_2130 | Preventa Contado | 5018645-1 | PULPERIA DIAZ | 33397.84 | Autorizado para emitir |
| <input type="checkbox"/> | 2024-05-29 | Estelí | ESTMP01 | 9_FA_6093_2131 | Preventa Contado | 5018646-1 | PULPERIA SOZA | 13524.35 | Autorizado para emitir |
| <input type="checkbox"/> | 2024-05-29 | Estelí | ESTMP01 | 9_FA_6093_2132 | Preventa Contado | 5018421-1 | MINI DISTRIBUIDORA BERNA | 3756.13 | Autorizado para emitir |
| <input type="checkbox"/> | 2024-05-29 | Estelí | ESTMP01 | 9_FA_6093_2133 | Preventa Contado | 5018645-1 | PULPERIA DIAZ | 6012.20 | Autorizado para emitir |
| <input type="checkbox"/> | 2024-05-29 | Estelí | ESTMP01 | 9_FA_6093_2134 | Preventa Contado | 5018195-1 | COMERCIAL ARTOLA | 3384.11 | Autorizado para emitir |
| <input type="checkbox"/> | 2024-05-29 | Estelí | ESTMP01 | 9_FA_6093_2135 | Preventa Contado | 5018648-1 | PULPERIA GONZALES | 9170.91 | Autorizado para emitir |

Ilustración 21 Monitor de pedidos de mayoreo.

Anexo 16. Consolidado de preventa

| ERICK CHAVARRIA | | | | | |
|-----------------|-------|--------|--------|-------|----------------------|
| Numero | Fecha | Cuenta | Nombre | Total | Localidad |
| 2611 | | | | | EL TUMA LA DALIA |
| 2612 | | | | | EL TUMA LA DALIA |
| 2613 | | | | | SAN RAMON |
| VALOR | | | | | |
| ERICK RUIZ | | | | | |
| Numero | Fecha | Cuenta | Nombre | Total | Localidad |
| 3510 | | | | | SAN JUAN DE RIO COCO |
| 3512 | | | | | SAN JUAN DE RIO COCO |
| 3513 | | | | | QUILALI |
| 3515 | | | | | SAN JUAN DE RIO COCO |
| 3516 | | | | | QUILALI |
| 3517 | | | | | QUILALI |
| 3518 | | | | | QUILALI |
| 3519 | | | | | SAN JUAN DE RIO COCO |
| VALOR | | | | | |
| RAMON AGUIRRE | | | | | |
| Numero | Fecha | Cuenta | Nombre | Total | Localidad |
| 3514 | | | | | SAN JUAN DE RIO COCO |
| 3511 | | | | | SAN JUAN DE RIO COCO |
| VALOR | | | | | |
| LUIS LOPEZ | | | | | |
| Numero | Fecha | Cuenta | Nombre | Total | Localidad |
| 2111 | | | | | EL TUMA LA DALIA |
| 2112 | | | | | EL TUMA LA DALIA |
| 2113 | | | | | EL TUMA LA DALIA |
| 2114 | | | | | EL TUMA LA DALIA |
| 2115 | | | | | EL TUMA LA DALIA |
| 2116 | | | | | MATAGALPA |
| VALOR | | | | | |

Ilustración 22. Consolidado de preventa.

Anexo 17. Formato de picking list

|  Distribuidora Managua S.A <small>Distribuidor de la Marca</small> Consolidado entrega de Mercadería | | |
|--|-------------------|-------|
| Ruta | LUIS LOPEZ | TOTAL |
| ESTMP01 | FECHA: 29.05.2024 | |
| Material | | |
| 11063 | | |
| 11092 | | |
| 11094 | | |
| 11099 | | |
| 11137 | | |
| 11262 | | |
| 11263 | | |
| 11400 | | |
| 11581 | | |
| 11583 | | |
| 11585 | | |
| 11586 | | |
| 11593 | | |
| 11595 | | |
| 11626 | | |
| 11846 | | |
| 12060 | | |
| 12089 | | |
| 12104 | | |
| 12105 | | |
| 12169 | | |
| 12170 | | |
| 12172 | | |
| MATIGUAS - RIO BLANCO | | |

Ilustración 23. Formato de picking list de mayoreo.

Anexo 18. Monitor de gestión de reparto

SAP Gestión de Reparto

✓ Cancelar

| Semáforo | Log | N° Reparto | Ejercicio | Creado el | País | FecReparto | Centro | Nombre 1 | Almacén | Denominación | Almacén mo | Denomin. | Cód.Repart | Nombre | Estr.reg. | Frecuencia | DescFrec... | Estado |
|----------|-----|--------------------------------|-----------|------------|------|------------|--------|-----------|---------|------------------|------------|----------|------------|------------------------------------|-----------|------------|-------------|--------|
| oo | | NI000000004786 | 2024 | 25.05.2024 | NI | 28.05.2024 | MN01 | CD Estelí | PT02 | Producto termina | 2098 | ESTSR01 | 300744 | LUIS ARMANDO LOPEZ LOPEZ | 6100 | 01 | 12 Horas | F |
| oo | | NI000000004787 | 2024 | 25.05.2024 | NI | 28.05.2024 | MN01 | CD Estelí | PT02 | Producto termina | 2091 | ESTMR02 | 300735 | RAMON DE JESUS AGUIRRE MARTINEZ | 6098 | 01 | 12 Horas | F |
| oo | | NI000000004788 | 2024 | 25.05.2024 | NI | 28.05.2024 | MN01 | CD Estelí | PT02 | Producto termina | 2092 | ESTMR03 | 300747 | ERICK RUIZ MENDOZA | 6099 | 01 | 12 Horas | F |
| oo | | NI000000004789 | 2024 | 25.05.2024 | NI | 28.05.2024 | MN01 | CD Estelí | PT02 | Producto termina | 2090 | ESTMR01 | 300746 | JOSSUE ALEXANDER PINEDA VALENZUELA | 6097 | 01 | 12 Horas | F |
| oo | | NI000000004880 | 2024 | 28.05.2024 | NI | 28.05.2024 | MN01 | CD Estelí | PT02 | Producto termina | 2098 | ESTSR01 | 300744 | LUIS ARMANDO LOPEZ LOPEZ | 6100 | 01 | 12 Horas | F |

....

| L... | Doc.vta... | Entrega | Factura | Doc.mat. | Número OT | Estado |
|---------------------------|------------|---------|------------|-------------|-----------|--------|
| 330171... | | | | 30145381... | | I |
| 330171... | | | | 30145381... | | I |
| 330171... | | | | 30145381... | | I |
| 330171... | | | | 30145381... | | I |
| 330171... | 71884205 | | 3601723716 | | | I |
| 330171... | | | | 30145381... | | I |
| 330171... | | | | 30145381... | | I |
| 330171... | | | | 30145381... | | I |
| 330171... | | | | 30145381... | | I |
| 330171... | | | | 30145381... | | I |
| 330171... | | | | 30145381... | | I |

Ilustración 24. Monitor de gestión de reparto.

Anexo 19. Monitor de carga de reparto

Distribuidora Managua, S.A.
Estelí
01/06/2024 22:47:24

* Desde Fecha: 01/06/2024 * Hasta Fecha: 03/06/2024 Vendedor: Todos los Vendedor... **Buscar**

Mostrando 1 a 3 de 3 registros Copiar Mostrar 10 registros Buscar: Ingresar datos a buscar....

| VENDEDOR | NOMBRE | FECHA | LIQUIDACION | ACTIVA | STOCK PEDIDOS | STOCK CARGADO | GENERAR CARGA |
|----------|---------|------------|-------------|--------|---------------|---------------|---------------|
| 6097 | ESTMR01 | 03/06/2024 | 169 | SI | 2011 | 2011 | Cargar |
| 6098 | ESTMR02 | 03/06/2024 | 171 | SI | 932 | 932 | Cargar |
| 6100 | ESTSR01 | 03/06/2024 | 181 | SI | 1031 | 1031 | Cargar |

Anterior 1 Siguiente

Ilustración 25. Monitor de carga de reparto.

Anexo 22. Hoja de liquidación

Distribuidora Managua, S.A.
Estelí
Hoja de liquidación
29/05/2024 19:32:35

Almacén: 6087-ESTD02 Liquidación N°: 275 Vendedor: 6082-ESTD02

Diferencias Mercancía: -925.006

| Código | | Descripción | | UMB | Inicial | Carga | Descarga | Ventas | Devol | Stock final | Existencia | Difer. | Robo de mercancía | Stock físico |
|---------------|--|---------------------------------------|--|-----|---------|-------|----------|--------|-------|-------------|------------|--------|-------------------|--------------|
| 6082 - ESTD02 | | | | | | | | | | | | | | |
| 12169 | | CENTAVITOS RT 12UN 32G (RS) | | RT | 42 | 0 | 0 | 18 | 0 | 24 | 0 | -24 | 0 | 24 |
| 11586 | | CENTAVITOS RT 24U 10G | | RT | 18 | 0 | 0 | 0 | 0 | 18 | 0 | -18 | 0 | 18 |
| 12053 | | CENTAVITOS BOL 93G | | BOL | 32 | 0 | 0 | 22 | 0 | 10 | 0 | -10 | 0 | 10 |
| 11880 | | CHICHARRON CON LIMON BOL 43G | | BOL | 17 | 0 | 0 | 3 | 0 | 14 | 0 | -14 | 0 | 14 |
| 11500 | | CHURRITOS RT 24UN 10G | | RT | 6 | 0 | 0 | 4 | 0 | 2 | 0 | -2 | 0 | 2 |
| 12172 | | CHURRITOS RT 12 UN 32G (RS) | | RT | 32 | 0 | 0 | 14 | 0 | 18 | 0 | -18 | 0 | 18 |
| 11857 | | CHURRITOS BOL 90G | | BOL | 12 | 0 | 0 | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 11130 | | MENTA MASTICABLE PAQ. 12 BARR. 8 DULC | | PAQ | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | -1 | 0 | 1 |
| 12051 | | ELÓTITO CON PIQUETE BOL 157G | | BOL | 35 | 0 | 0 | 2 | 0 | 33 | 0 | -33 | 0 | 33 |
| 12089 | | YUCATEKAS RT 12UN 25G | | RT | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 | 0 | -14 | 0 | 14 |
| 11584 | | MAIZ CHINO PICANTE RT 24UN 10G | | RT | 18 | 0 | 0 | 0 | 0 | 18 | 0 | -18 | 0 | 18 |

Ilustración 28. Hoja de liquidación.

Anexo 23. Zona de Parqueo



Ilustración 29. Zona de parqueo.

Anexo 24. Zona de parqueo de rutas de Auto venta



Ilustración 30. Zona de parqueo de rutas de auto venta.

Anexo 25. Modulo 1, 2 y 3

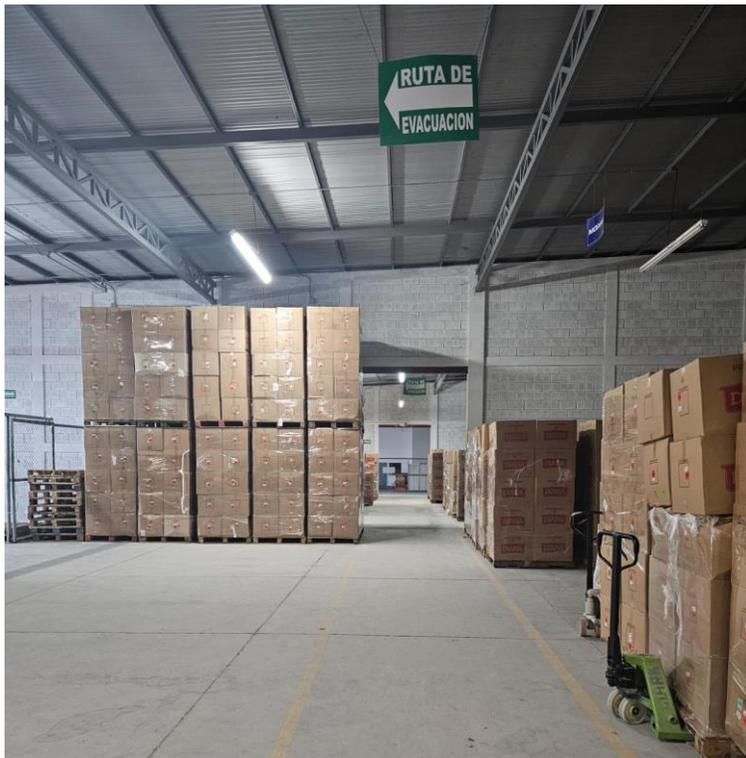


Ilustración 31. Módulos 1, 2 y 3.

Anexo 26. Modulo 3 y 4

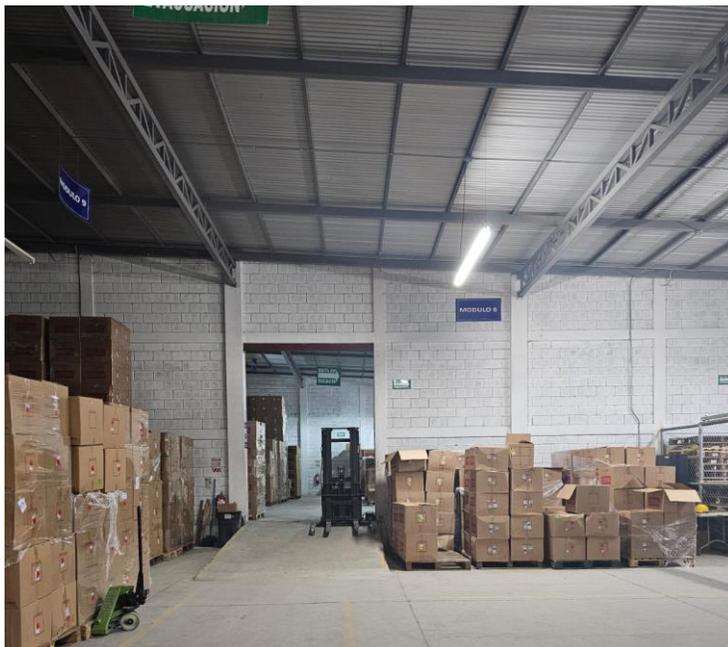


Ilustración 32. Modulo 3 y 4.

Anexo 27. Zona de empaque y carga



Ilustración 33. Zona de empaque.

Anexo 28. Proceso de empaque



Ilustración 35. Empaque de producto.



Ilustración 34. Bolsones de productos.

Anexo 29. Proceso de picking o preparación



Ilustración 36. Proceso de preparación.

Anexo 30. Proceso de validación



Ilustración 37. Proceso de validación.

Anexo 31. Proceso de carga de equipos asignados.



Ilustración 38. Proceso de carga de equipos.

Anexo 32. Descarga de pedidos de importación



Ilustración 39. Descarga de pedidos de importación.

Anexo 33. Carga de embalaje



Ilustración 40. Proceso de carga de embalaje.

Anexo 34. Material de embalaje



Ilustración 41. Material de embalaje.

Anexo 35. Stacker



Ilustración 42. Stacker eléctrico.

Anexo 36. Pallets



Ilustración 44. Pallets.



Ilustración 43. Pallets.