

Dirección de Área de Conocimiento Industria y Producción

Propuesta de manual de funciones en la empresa German-Tec S.A, ubicada en reparto bolonia Managua

Trabajo Monográfico para optar al título de
Ingeniero Industrial

Elaborado por:

Br. Jessenia del Carmen Mejía Alí
Carnet: 2015-0341U

Tutor:

Ing. Arlen Patricia Reyes Gómez

AGRADECIMIENTOS

Agradezco primero a Dios por haberme permitido alcanzar unas de mis metas que me he propuesto, le doy gracias a mi mamá por apoyarme siempre y a mi hermana por darme motivación cada día en seguir mis estudios a pesar de las circunstancias. A mi esposo por brindarme siempre el apoyo incondicional e impulsarme a seguir adelantes para seguir sus pasos como ingeniero.

Agradezco a la empresa German-Tec S.A. por abrirme las puertas y brindarme la información necesaria para la realización de mi proyecto y optar por mi título. A mi tutora por guiarme a lo largo de este proyecto y darme las herramientas necesarias, esfuerzo y tiempo.

Finalmente agradezco a mi hija bella que por ella mami tuvo una inspiración muy importante para salir adelante cada día.

DEDICATORIA

A Dios por permitirme terminar mis estudios.

A mi hija que ha sido la fuente de mi inspiración.

A mi mamá por haber estado siempre presente.

A mi esposo que es mi animador para cumplir mis metas.

INDICE

I.	INTRODUCCION	1
II.	ANTECEDENTES	2
III.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
IV.	JUSTIFICACION	4
V.	OBJETIVOS.....	5
5.1	Objetivo General	5
5.2	Objetivos Específicos.....	5
VI.	MARCO TEÓRICO.....	6
6.1	Consideraciones generales	6
6.2	Manual de funciones	6
6.3	Importancia Los Manuales	7
6.4	Ficha ocupacional	9
6.5	Principales componentes de una ficha ocupacional.....	9
6.6	Puesto.....	9
6.7	Descripción y Análisis de Puestos	10
6.8	Descripción de Puestos.....	10
6.9	Concepto de análisis de puestos	10
6.10	Importancia de un Análisis y Descripción de Puestos.....	11
6.11	Ventajas	11
6.12	Organización	12
6.13	Importancia de la organización	13
6.14	Definición Organigrama.....	13
6.15	Tipos de organigramas.....	14
6.16	Funciones del organigrama.....	14
VII.	DISEÑO METODOLÓGICO	15
7.1	Tipo de Enfoque.....	15
7.2	Tipo de Investigación	15
7.3	Universo	15
7.4	Muestra	16
7.5	Tamaño de la muestra	16

7.6	Técnicas de Recopilación de Datos	17
7.6.1	Encuesta:	17
7.6.2	Observación directa	17
7.6.3	Reconocimiento:.....	17
7.6.4	Análisis de la información obtenida.....	17
7.6.5	Propuesta:	17
7.6.6	Informe:	17
7.7	Análisis.....	18
VIII.	Diagnostico actual de la empresa German-Tec S.A,.....	19
8.1	Generalidades de la empresa	19
8.2	Ubicación:	20
8.3	Descripción de Logo:	20
8.4	Misión.....	21
8.5	Visión	21
8.6	Información estadística de la empresa.....	21
8.7	Representación esquemática de la jerarquía de German-Tec S.A, ...	22
8.8	Estructura organizacional.....	22
8.9	Organigrama actual de la empresa	23
8.10	Resultado	24
8.11	Determinantes que son estratégico para la elaboración del manual.....	25
8.12	Resultados del análisis de la estructura organizativa.....	26
IX.	PROPUESTA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA GERMAN-TEC, S.A.	37
9.2	Estructura organizativa.....	37
9.3	Gestión estratégica	38
9.3.1	Misión	38
9.3.2	Visión.....	38
9.3.3	Políticas	38
9.4	Propuesta de una Representación Jerárquica	39
9.5	Propuesta de organigrama.....	40
X.	MANUAL DE FUNCIONES	41
10.2	Variables del estudio propuesto	43

10.2.1	Logo	43
10.2.2	Nombre del perfil del puesto.....	43
10.2.3	Área del puesto de trabajo	43
10.2.4	Nombre del puesto del jefe inmediato	43
10.3	Estructura del Manual de Funciones.....	43
10.3.1	Identificación del cargo.....	44
10.3.2	Objetivos del puesto.....	44
10.3.3	Funciones y responsabilidades	44
10.3.4	Conocimientos básicos	44
10.3.5	Requisitos del puesto	44
10.3.6	Condiciones de trabajo.....	45
10.3.7	Adiestramiento	45
XI.	CONCLUSIÓN	92
XII.	RECOMENDACIONES	93
XIII.	BIBLIOGRAFÍA	94
XIV.	ANEXOS.....	95

INDICE DE TABLA

Tabla 1: Cantidad de personas en cada puesto	16
Tabla 2: Cargo y nombre de las personas.....	18
Tabla 3: Cargos duplicados / Sobre carga de trabajo	24
Tabla 4: Determinante y resultados.....	25
Tabla 5: Orden jerárquico propuesto del organigrama	42

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Ubicación de German-Tec	20
Ilustración 2: logos de la empresa.....	20
Ilustración 3: Jerarquía de German-Tec.....	22
Ilustración 4: Organigrama actual.....	23
Ilustración 5: Representación Jerárquica	39

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1: Análisis de la estructura organizativo.....	26
Gráfico 2: Relación entre las funciones asignadas en su área y perfil profesional	27
Gráfico 3: Presencia de dos jefaturas distintas sobre una unidad	28
Gráfico 4: La ubicación del puesto de trabajo en relación con las funciones y responsabilidades	29
Gráfico 5: Conocimiento de la dependencia jerárquica hacia arriba	30
Gráfico 6: Análisis de las relaciones de coordinación.....	31
Gráfico 7: Conocimiento de las áreas a relacionarse	32
Gráfico 8: Duplicidad de funciones en una unidad	33
Gráfico 9: Procedimientos para el desarrollo de las actividades	34
Gráfico 10: Procedimientos para el desarrollo de las actividades	35
Gráfico 11: Sobre carga de trabajo en sus labores diarias.....	36

RESUMEN EJECUTIVO

German-Tec es una empresa dedicada a la venta y servicios de maquinaria de limpieza industrial. Debido a su crecimiento acelerado, actualmente no cuenta con un instrumento formal que defina de manera clara las funciones y responsabilidades de cada puesto dentro de su estructura organizacional, lo que ha generado duplicidad de actividades, sobrecarga laboral y falta de delimitación de responsabilidades, afectando la eficiencia y eficacia del trabajo.

Para el desarrollo de este estudio se recopiló información de fuentes primarias y secundarias mediante entrevistas, observación directa y análisis de los puestos existentes. Con base en los resultados obtenidos, se elaboró una propuesta de Manual de Funciones orientada a establecer con precisión las tareas y responsabilidades de cada cargo, contribuyendo al orden administrativo, la correcta gestión del talento humano y la mejora del desempeño organizacional. Lo cual se trabajó con toda la población de las diferentes áreas de la investigación, es decir con 19 trabajadores a los que se entrevistó para obtener más información de sus labores diarias.

Como resultado, se diseñó una propuesta de Manual de Funciones orientada a definir con claridad los objetivos, funciones, responsabilidades, competencias y requisitos de cada cargo.

Esta herramienta permitirá ordenar la gestión administrativa, mejorar la distribución de la carga de trabajo, fortalecer la comunicación interna y servir como base para procesos de supervisión, evaluación de desempeño, capacitación y contratación. En conjunto, el manual y el organigrama constituyen instrumentos fundamentales para reducir el desorden organizacional y apoyar el crecimiento sostenido de German-Tec S, A.



I. INTRODUCCION

German-Tec S.A, es una Empresa especializada en soluciones que buscan simplificar y mejorar los procesos de limpieza y desinfección en todo tipo de industria y hogares mediante la automatización de tareas o bien la utilización de tecnologías de limpieza que permitan reducir costos de operación, tiempos ociosos y al mismo tiempo aumentar los estándares de higiene de nuestros clientes.

Fue fundada bajo cuatro valores: servicio, trabajo en equipo, liderazgo e integridad, los cuales son los pilares de la empresa. Su oficina se encuentra ubicada en el reparto Bolonia departamento de Managua, Nicaragua. Actualmente las empresas comerciales cuentan con un modelo de servicios estandarizados y cuentan con manuales de funciones y un organigrama actualizado ya que son documentos escritos y autorizados por los ejecutivos para el buen manejo de su personal y de sus actividades diarias.

Los manuales de funciones son necesarios para detallar los puestos dentro de una organización permitiendo a los empleados tener más conocimientos de sus labores, German- Tec S.A, no cuenta con los descriptores de puestos actualizados factor que genera duplicidad de puestos ocasionando desorden y descontrol en los informes y metas.

En este trabajo se definió el manual de funciones para la empresa German- Tec S.A, como instrumento de apoyo organizacional ya que se describe de forma detallada las operaciones realizadas en cada puesto de trabajo, así como establecer objetivos y responsabilidades para el crecimiento y rentabilidad de la empresa.

Esta empresa está comprometida con sus trabajadores a mejorar sus puestos de trabajo y responsabilidades específicas el no tener el control de actividades, el flujo de información y los recursos, lo que ocasiona que exista duplicidad de tareas, que los trabajadores no sepan de una forma precisa cuáles son sus actividades por lo que experimentan llamados de atención de parte del empleador.



II. ANTECEDENTES

German-Tec S.A. es una empresa nicaragüense con 20 años de trayectoria en el mercado nacional, dedicada a la importación y representación de reconocidas marcas internacionales. A lo largo de su historia, la empresa ha experimentado un crecimiento sostenido en el mercado nacional.

Este desarrollo, aunque es positivo, ha generado nuevos desafíos en la organización interna. La incorporación constante de personal y la expansión de sus actividades operativas han puesto de manifiesto debilidades en la estructura administrativa de la empresa.

Entre estas destacan la falta de claridad en la definición de funciones, la duplicidad de tareas, sobre carga de trabajo y la ausencia de instrumentos formales que regulen las responsabilidades y la gestión del talento humano.

Dichas dificultades han evidenciado la necesidad de implementar un sistema organizacional más ordenado y eficiente.

Por ello, surge la importancia de elaborar un Manual de Funciones, que permita establecer claramente las responsabilidades de cada puesto, optimizar los procesos internos y garantizar un funcionamiento armonioso y eficiente de la empresa, apoyando el logro de sus objetivos estratégicos y asegurando la continuidad de su crecimiento



III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cómo contribuye la aplicación de un Manual de Funciones en la empresa German-Tec S.A., ubicada en reparto Bolonia, Managua, ¿al mejor desempeño y funcionamiento de los trabajadores en el desarrollo de sus actividades?

German-Tec S.A. es una empresa dedicada a la importación, comercialización y servicio técnico de maquinaria de limpieza industrial y doméstica, la cual ha experimentado un crecimiento sostenido en sus operaciones y en la demanda de sus servicios. Este crecimiento ha implicado la incorporación de personal y la ampliación de funciones en distintas áreas como administración, ventas, taller, bodega y operaciones.

Dentro de su funcionamiento diario se ejecutan actividades relacionadas con ventas, atención al cliente, control de inventarios, servicios técnicos, gestión administrativa y logística, las cuales requieren coordinación, delimitación de responsabilidades y claridad en las líneas de autoridad. Sin embargo, actualmente la empresa no cuenta con un Manual de Funciones formalmente documentado y actualizado para todos los puestos de trabajo. La ausencia de este instrumento ha generado situaciones como duplicidad de tareas, sobrecarga laboral en determinados cargos, falta de claridad en las responsabilidades, confusión en la línea de mando y debilidades en la coordinación entre áreas. Asimismo, algunos colaboradores ejecutan funciones basadas en la práctica y la experiencia, pero no bajo lineamientos escritos y estandarizados, lo que dificulta la medición del desempeño y el control de los procesos.

Esta situación puede provocar ineficiencia operativa, retrasos en la ejecución de actividades, fallas de comunicación interna y limitaciones en los procesos de supervisión, inducción y evaluación del personal. Por ello, la empresa reconoce la necesidad de contar con un Manual de Funciones que defina de manera clara los objetivos del puesto, funciones, responsabilidades, requisitos y relaciones jerárquicas.



IV. JUSTIFICACION

El presente estudio tiene como fin mejorar las actividades en los puestos de trabajo en German-Tec S.A, eliminar las tareas innecesarias que genere un mal servicio y baja competitividad.

Es importante porque contribuye al crecimiento, fortalecimiento y desarrollo organizacional de la empresa con el propósito que se obtenga un beneficio en la toma de decisiones más acertadas en cuanto a realizar mejoras en los procesos operativos y a su vez sirve como base para la selección y evaluación del personal nuevo ingreso. De tal forma, con la elaboración del manual pretendemos ayudar a los colaboradores de la empresa ya que será de mucha utilidad para ellos, porque les ayudará a conocer con claridad sus funciones.

Este manual se detallarán todas las actividades que se han de llevarse a cabo en cada uno de los puestos al utilizar como guía el manual aportara a la eficiencia en la gestión administrativa y operativa de la empresa.

La propuesta del manual de funciones permitirá a la empresa controlar el cumplimiento de las prácticas de trabajo, ayuda a la coordinación de actividades y evita duplicidades, la integración de la gestión en lo que respecta a planeación, calidad, control interno y asegura la evolución del conocimiento en la medida que se mejoren los procedimientos; es decir mejorar la comunicación y coordinación entre el personal.

Otra de las ventajas del manual de funciones es la mejora del clima organizacional ya que si cada trabajador tiene claro que le corresponde hacer no habrá tensiones, riñas, malentendidos ni falta de comunicación entre estos y se fortalecerán las relaciones interpersonales en la organización, lo que tendrá un impacto positivo directamente la calidad de trabajo y el logro de los objetivos organizacionales.



V. OBJETIVOS

5.1 Objetivo General

- Elaborar una propuesta de un manual de funciones para empresa German-Tec S.A, ubicada en reparto Bolonia Managua.

5.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la empresa German-Tec S.A,
- Diseñar la propuesta de organigrama de la empresa German-Tec S.A,
- Describir las funciones de los trabajadores sus responsabilidades realizando las fichas de descriptores de puesto.



VI. MARCO TEÓRICO

6.1 Consideraciones generales

En el presente marco teórico pretendemos plantear una serie de conceptos y definiciones fundamentales para conocer en que consiste el manual de funciones, además de importancia que este brinda a la empresa.

“En la actualidad uno de los mayores retos que enfrenta el departamento de recursos humanos es crear herramientas útiles con el fin de que el personal logre comprometerse e integrarse a la organización para obtener ventajas competitivas y duraderas en el tiempo. De esta manera se logra que los empleados se encuentren muy identificados y comprometido con la empresa (Boudreau, 1994).

6.2 Manual de funciones

Puede conceptuarse al manual como un cuerpo sistemático que indica las funciones y actividades a ser cumplidas por los miembros de la organización y la forma en que las mismas deberán ser realizadas ya sea, conjunta o separadamente. Será elaborado basándose en los respectivos procedimientos, sistemas y normas de la organización. Específicamente, el manual, es la versión detallada de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos de trabajo que componen la estructura de la organización.

El propósito fundamental del manual es el de instruir a los miembros que componen la organización sobre los distintos aspectos antes mencionados. Procurar el conocimiento de los procedimientos administrativos y las obligaciones de cada uno. Minimizar la duplicación o superposición de funciones, lentitud y complicaciones innecesarias en las tramitaciones.



Cada una de sus funciones y actividades deben estar proyectadas y al mismo tiempo integradas¹.

El Manual de Funciones debe ser considerado como un instrumento dinámico, sujeto a cambios que surgen de las necesidades propias de la organización, por cuanto debe ser flexible a los cambios, tanto los relacionados con el factor humano como estructural.

6.3 Importancia Los Manuales

La importancia de igual forma cuando ingresa un nuevo colaborador a las empresas, ya que por este medio podemos instruir de una forma más rápida y eficiente.

La tarea de crear, desarrollar y hacer crecer una organización no sólo depende de que dote de estructura, niveles jerárquicos, forma de delegación de la autoridad y responsabilidad y del manejo de la comunicación, sino de la vinculación que se logre con estrategias de acción con diferentes enfoques y mecanismos de apoyo mutuo entre sus áreas y unidades de trabajo. ((Monografias.com, 2009) Construir una organización capaz de capitalizar sus estrategias requiere de una base de información que asocie los elementos de decisión correctos en el momento y el lugar oportunos, es decir, va más allá de una visión simplista.

Es necesario trazar un marco estratégico que relacione la infraestructura² con la estrategia para crear valor y mejorar la posición competitiva o, dicho en otras palabras, lograr los resultados propuestos (fines), a través de las mejores estrategias (medio).

¹ CHRUDEN, Arthur, SHERMAN, Williams., Personnel Management, Editorial Macgraw-hill, (Cincinnati,

² ALex España (n.d.). *Marco estratégico de la organización*. Recuperado de vlex.es. (Concepto de componentes estratégicos: misión, visión, posicionamiento y estrategia).



Los manuales son documentos que cuya información debemos compartir de forma verbal y física a todos los miembros de la empresa, para que de esta forma puedan trabajar como un verdadero equipo. Donde todos tienen claro el proceso de cada una de ella. Para la elaboración de los manuales tenemos que tener 5 principales elementos que son:

- Todo manual debe contener la información básica de cualquier documento como es una portada con identificación y nombre del procedimiento a describir, así como logotipo de la empresa, misión y visión de la misma. Adicionalmente un índice y una introducción al mismo.
- Para que el manual tenga sentido, debe tener un objetivo claro del procedimiento que se detallará, pues como hemos indicado, es una descripción de tareas, pero ordenadas y en secuencia nos llevaran a una meta, la cual desde el principio debe quedar clara para el lector y plasmada en el objetivo.
- Toda tarea debe siempre tener claramente definidos los responsables y el alcance de la tarea a realizar, esto es, explicar detenidamente que personas y/o departamentos de la empresa se involucrarán y quienes son los responsables de cada acción a realizarse.

Ahora bien, ya que tenemos claridad del objetivo a buscar y los responsables que participaran en las actividades a describir, habrá entonces que describir las actividades o como se dice correctamente, explica el procedimiento. Esto es, describir paso a paso lo que se realizara y quien es el responsable de cada tarea y acción. En las empresas, los procesos exigen llevar a cabo el seguimiento de las acciones a través de una serie de formatos (fichas ocupacionales), documentos, mensajes, comunicados, entre otros. (Heredia, 2017).



6.4 Ficha ocupacional

Es un documento que contiene información sobre un puesto de trabajo y las características de un trabajador. Sirve para valorar la incapacidad laboral de un empleado y para garantizar que el trabajador sea apto para el trabajo que desempeña.

6.5 Principales componentes de una ficha ocupacional

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

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.

6.6 Puesto

(Chiavenato, 2009) señala que “para la organización, el puesto constituye la base de la organización de las personas en las tareas organizacionales. Para las personas, el puesto constituye una de las principales fuentes de expectativas y motivación en la organización.



El puesto es la actividad desempeñada por una persona (el ocupante), englobadas en todo unificado, el cual ocupa cierta posición formal en el organigrama de la empresa.³ La posición del cargo en el organigrama define su nivel jerárquico, la subordinación (a quién responde), los subordinados (sobre quién ejerce autoridad) y el departamento o división en que está situado. Se puede decir, que el puesto es una unidad en la organización, en él se recargan un conjunto de deberes y responsabilidades que lo distinguen y separan de los demás puestos en la organización.

6.7 Descripción y Análisis de Puestos

Qué hace, cómo lo hace, en qué condiciones lo hace y por qué lo hace, son las principales preguntas que se deben hacer a la hora de describir un puesto; ya que se intenta de una forma simplificada el contenido y las responsabilidades del puesto, aquí se dan los aspectos intrínsecos (Idalberto, Chiavenato, 2007) El formato simple que contiene una descripción es el nombre del puesto, resumen de actividades y las principales responsabilidades.

6.8 Descripción de Puestos

La descripción de puesto funciona como un inventario previo de datos respecto a la situación que se tratará, alimentando todos los demás procesos de información indispensables, para su planeamiento, organización, coordinación y control; Esta debe de analizarse por lo menos una vez al año. (Chiavenato I. , 2007).

6.9 Concepto de análisis de puestos

Cuando se quiere analizar un puesto se mencionan términos de conocimientos, habilidades y capacidades de un colaborador para desempeñarlo de la mejor manera. A través del Análisis de Puestos se busca determinar las principales características o

³ Administración de Recursos Humanos, 5ta edición, Editorial Macgraw-hill, (CHIAVENATO, Colombia2001)



dimensiones del puesto, pero el interés se centra en el análisis de puestos y no de personas. Cuando se realiza un análisis de puesto se hace un comparativo entre los requisitos o exigencias que da el puesto desde el punto de intelectual, físico, de responsabilidades y las condiciones de trabajo. Para poder analizar un puesto primero debemos de describir el puesto.

Existe una diferencia marcada entre la descripción y el análisis de puestos, la cual es que la descripción se centra en el contenido del puesto, mientras que el análisis se centra en los aspecto intelectuales y físicos, las responsabilidades y las condiciones que deberá cumplir la persona que esté en el puesto.

6.10 Importancia de un Análisis y Descripción de Puestos

La importancia está en que constituyen el vínculo entre los individuos y la organización. Casi todas las actividades o procesos de Recursos Humanos se basan en informaciones proporcionadas por el análisis y descripción de puestos. Dentro de una organización, es necesario y de gran utilidad un análisis de puestos y la respectiva actualización del Manual existente, ya que es la base para las diferentes áreas que abarca la administración de recursos, como lo son: reclutamiento y selección, evaluación del desempeño y productividad, fijación de salarios, creación de programas de capacitación, valoración de puestos y demás actividades de Recursos Humanos.

Los manuales ofrecen una serie de ventajas que no hacen más que reflejar la importancia antes mencionada; sin embargo, siempre se presentan limitaciones que invalidan su utilidad (Hugo, 2005).

6.11 Ventajas

- Son un compendio de la totalidad de funciones y procedimientos que se desarrolla en una organización elementos estos que por otro lado sería difícil reunir.



- La gestión administrativa y la toma de decisiones no quedan suspendidas a improvisaciones o criterios personales del funcionario actuante en cada momento.
- Clarifican la acción a seguir o la responsabilidad a asumir en aquellas situaciones en las que pueden seguir dudas respecto a que áreas debe actuar o a qué nivel alcanza la decisión o ejecución.
- Mantienen la homogeneidad en a la cuanta ejecución de la gestión y evitan la formulación de la excusa del desconocimiento de las normas vigentes.
- Sirven para ayudar a que la organización se aproxime el cumplimiento de las condiciones que configuran un sistema.
- Son un elemento cuyo contenido se ha ido enriqueciendo con el transcurso del tiempo.
- Facilitan el control por parte de los supervisores de las tareas delegadas al existir.
- Son elementos informativos para la capacitación de cada componente de la empresa.
- Ubican la participación de cada componente de la empresa permiten la determinación de los estándares más efectivos para la empresa (Hugo, 2005).

6.12 Organización

Es el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social. ⁴ Dicho esto, podemos afirmar que la organización empresarial consiste en poner en orden los recursos de la compañía. Aunado a ello, se procederá a establecer una serie de funciones que permitan alcanzar los objetivos propuestos.

⁴ (Javier Cruz Chimal y Verónica Jiménez Pérez (2013) proceso administrativo, planeación, organización, dirección y control.



6.13 Importancia de la organización

La organización, es un medio a través del cual se establece la mejor manera de lograr los objetivos, suministra los métodos para que se puedan desempeñar las actividades eficientemente, con un mínimo de esfuerzo y reduce o elimina la duplicidad de esfuerzo, al delimitar funciones y responsabilidades.

6.14 Definición Organigrama

Organigrama es la representación gráfica de la estructura de una empresa u organización. Representa las estructuras departamentales y, en algunos casos, las personas que las dirigen, hacen un esquema sobre las relaciones jerárquicas y competencias de vigor en la organización. (COULTER, 2005)

El organigrama es un modelo abstracto y sistemático, que permite obtener una idea Tiene una doble finalidad:

Uniforme acerca de la estructura formal de una organización. Desempeña un papel informativo. Obtener todos los elementos de autoridad, los diferentes niveles de jerarquía, y la relación entre ellos.

En el organigrama no se tiene que encontrar toda la información, para conocer como es la estructura total de la empresa.

Todo organigrama tiene que cumplir los siguientes requisitos:

- Tiene que ser fácil de entender y sencillo de utilizar.
- Debe contener únicamente los elementos indispensables.
- Debe representar los aspectos más importantes de la organización.
- También ha de mostrar las unidades de categoría especial.



6.15 Tipos de organigramas

El organigrama funcional tiene distintos formatos en función de las necesidades y la complejidad del equipo. Aunque el organigrama jerárquico tradicional es el más habitual, también existen organigramas matriciales, que muestran las funciones de los miembros del equipo en múltiples líneas jerárquicas, y organigramas planos, que reflejan organizaciones con menos niveles de gestión dentro de la empresa. Cada uno de los tipos de organigramas tiene una finalidad distinta, pero en última instancia ofrece la misma ventaja clave: una visualización clara que mejora la comprensión de la dinámica del equipo (Hugo, 2005).

6.16 Funciones del organigrama

Los organigramas cumplen funciones importantes. Por un lado, permiten analizar la estructura para detectar fallas. Algunas de las situaciones más importantes que pueden ser encontradas por este método son:

- Fallas de control interno.
- Duplicación de funciones.
- Sobre carga de trabajo
- Falta de claridad respecto del tipo de autoridad que se le asigna a un cargo.⁵

⁵ Academia.edu. (2005). *Manual de Funciones*



VII. DISEÑO METODOLÓGICO

7.1 Tipo de Enfoque

El estudio que se realizó en esta investigación tiene un Enfoque Cualitativo, debido a que se basa en una revisión documental de la información que se obtiene de la empresa. En la observación directa permite conocer la manera en que operan las unidades administrativas y la cultura organizacional que predomina en la organización.

La observación directa la puede realizar el jefe de la unidad de trabajo con el equipo y así poder analizar algunos de los puntos con sus subordinados.

7.2 Tipo de Investigación

Esta investigación científica es del tipo Descriptiva y transversal se describe y observamos la situación actual en la que se presenta la empresa German-Tec. S.A, en materia de descripción de puesto para la elaboración de un manual de funciones. El estudio se basó mediante la estructura orientada por el latinoamericano (Sampieri, siglo XX) quienes señalan que el diseño no experimental se aplica cuando el investigador analiza fenómenos existentes sin intervenir directamente en ellos.

7.3 Universo

El universo está conformado por la empresa y 19 trabajadores que actualmente laboran para la empresa German-Tec S.A.



7.4 Muestra

La población que será objeto de estudio estará constituida por el personal de German-Tec S, A. que en su totalidad está compuesta por 19 personas las cuales están distribuidas en las diferentes áreas, las cuales se muestran a continuación

Tabla 1: Cantidad de personas en cada puesto

Cargo	Número de personas/cargo
Gerente general	1
Jefe de ventas	1
Jefe de taller	1
Contadora	1
Administración	1
Recepción	1
Técnico de taller	2
Encargado de ventas	1
Ejecutivo de ventas	3
Responsable mercadeo	1
Supervisor de bodega	1
Ayudante de bodega	1
Mensajero	1
Conserje	1
Personal de limpieza	1
Guarda de seguridad rotativo	1

7.5 Tamaño de la muestra

Para el tamaño de la muestra no se realizó ningún tipo de ecuación estadística, ya que la cantidad de personas que laboran son 19 por tal razón se decidió tomar en cuenta a todos los colaboradores.



7.6 Técnicas de Recopilación de Datos

Dichos instrumentos utilizados para la obtención de información son:

7.6.1 Encuesta: Estas fueron elaboradas y aplicadas de forma general para todos los cargos que cada persona ejerce en cada área con el objetivo de conocer las tareas que realizan, y el conocimiento que tienen sobre los manuales y como les ayudaría en el desempeño de sus labores.

7.6.2 Observación directa: fue realizada en las áreas, lo cual nos permitió identificar las funciones que cada colaborador

Obtención del permiso: Lo primero que se realizo fue solicitar el permiso al encargado de la empresa para la realización de este estudio.

7.6.3 Reconocimiento: la segunda fase consistió en reconocer las áreas de la empresa en general y los puestos de trabajo que existen y las funciones que desempeñan cada persona en su cargo.

7.6.4 Análisis de la información obtenida: se analizará la información que se obtuvo a través de la observación directa y de la encuesta, lo cual nos permitirá identificar las responsabilidades, así como las tareas específicas y secundarias de las personas que laboran en el área bajo estudio.

7.6.5 Propuesta: de acuerdo al análisis se propone la implementación de los manuales de funciones para delimitar las actividades correspondientes según el cargo que desempeñan.

7.6.6 Informe: se presentará el informe con las propuestas de los manuales de funciones según el cargo desempeñado, en donde se especifican las actividades a desarrollar por el trabajador.



7.7 Análisis

Para iniciar la elaboración del estudio se procedió a visitar a la empresa German-Tec S, A. quien nos otorgó el permiso de ingreso a las instalaciones y así realizar un estudio para proponer la elaboración de manuales de funciones por cada uno de los cargos ocupados en esta área.

Con el permiso de ingreso ya obtenido procedimos a realizar visitas a las diferentes áreas de la empresa y nos abocamos al gerente general de esta área para entrevistarlos sobre el personal y las actividades que realizan cada uno de ellos la cuales son:

Tabla 2: Cargo y nombre de las personas

CARGO	NOMBRE
Gerente general	Lic. Daysi Zambrana
Jefe de ventas	Lic. Oscar García
Encargado de taller	Técnico en mecánica José Carbajal
Técnico en taller	Wilmer Castillo
Técnico de taller	Luis Malespín
Administración	Lic. Diana Herrera
Recepción	Carlo Flores
Contadora	Lic. Jenny
Supervisor de ventas	José López
Ejecutivo de ventas	Jessy Quintero
Ejecutivo de ventas	Juan
Encargada de ventas redes S.	María cruz
Responsable mercadeo	Lic. Alicia Dow
Responsable de contabilidad	Lic. Miriam Busto
Ayudante de bodega	Bladimir
Mensajero	Silvio
Conserje	Luis
Guarda de seguridad rotativo	Joel



VIII. Diagnostico actual de la empresa German-Tec S.A,

El propósito de este capítulo es mostrar los aspectos internos que ayuden a determinar las necesidades de mejoras organizacional en la empresa German-Tec S.A, para determinar los factores claves que infieren, provisionalmente, en la gestión y dirección de la empresa. Además, esto servirá de guía para realizar la propuesta de manual de funciones, ya que hasta hoy la empresa no ha sido sujeta a una actualización en su organigrama ni en su manual de funciones.

En las supervisiones realizadas en las diferentes áreas se detecta que el personal que se encuentra en el área de operativa tiene más duplicidad o cargas de trabajos más complicadas. Dando lugar a sobre puesto cargado.

8.1 Generalidades de la empresa

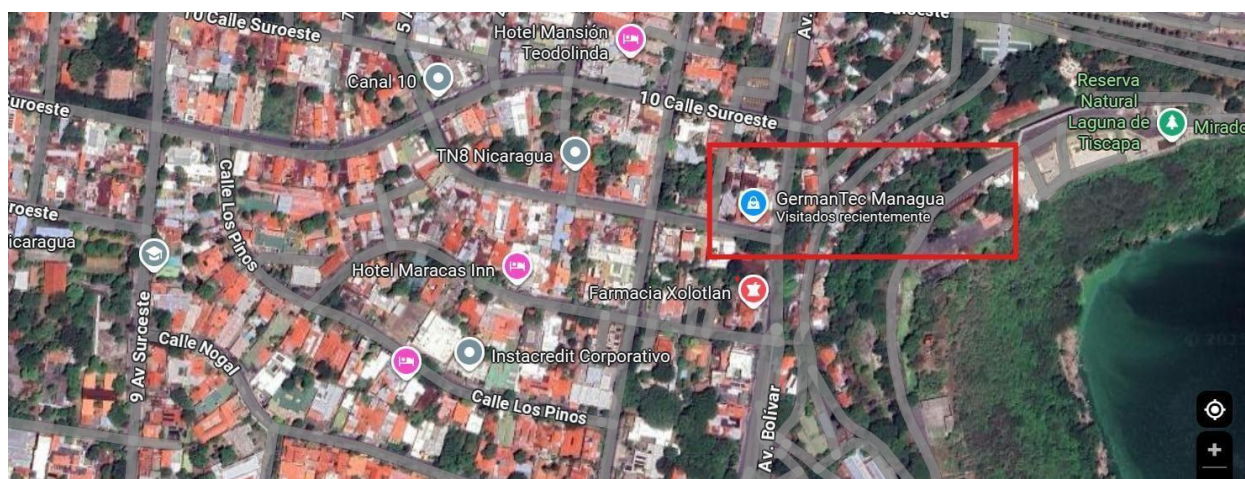
German TEC S.A. Es una empresa que está dedicada a la importación y representación de importantes marcas a nivel mundial, toda ella de calidad inigualable pensando siempre en beneficio de su cliente. como la marca karcher, pedrollo. Maquinaria para uso doméstico o industrial (hidro lavadora, aspiradoras, limpiadoras de alfombras, lavadoras de piso, limpiador es a vapor, cepillo eléctrico, herramienta de limpieza manual, bomba pedrollo etc.) se encuentra ubicada del antiguo hospital militar 2 cuadra al lago en el reparto Bolonia departamento de Managua, Nicaragua.



8.2 Ubicación:

La empresa está ubicada en el centro de managua reparto bolonia 200 mts al norte managua punto estratégico para comercializar y para llegar más cerca de los clientes.

Ilustración 1: Ubicación de German-Tec



8.3 Descripción de Logo:

German-Tec y Gt German-Tec son dos logos que la empresa tiene para identificar la marca que se verán a continuación en la siguiente ilustración:

La misión, visión, políticas no fueran brindadas por parte de la gerencia lo que se encontró en la web las siguientes:

Ilustración 2: logos de la empresa





8.4 Misión

Utilizar automatización y tecnologías avanzadas para reducir costos operativos y tiempos inactivos, mejorando los estándares de higiene.

8.5 Visión

- Ser una empresa reconocida en el mercado.
- Brindar un valor tangible a los clientes a través de sus soluciones.
- Ser una empresa que se consolide y crezca continuamente, fundamentada en sus valores (servicio, trabajo en equipo, liderazgo e integridad).

8.6 Información estadística de la empresa

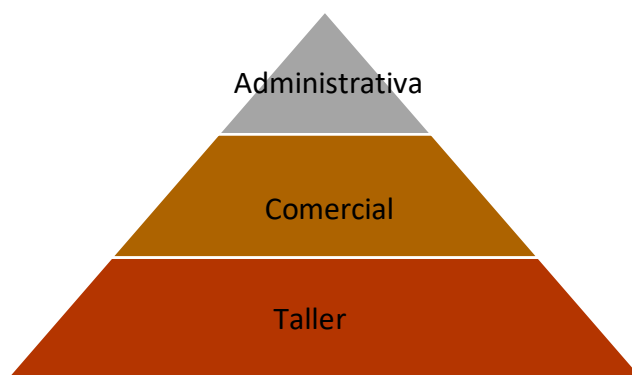
La empresa cuenta con 19 empleados a diciembre de 2025, es importante destacar que la mayoría perteneces al género masculino y cuatro mujeres en áreas administrativas todos los trabajadores se encuentran en la misma ciudad.



8.7 Representación esquemática de la jerarquía de German-Tec S.A,

En la ilustración mostrada se puede ver de forma más sencilla y entendible las áreas que hay dentro de la empresa al mismo tiempo se puede ver la jerarquía correspondiente a las áreas de la misma. Cabe mencionar que se necesita un ajuste dentro de las áreas para que estén más ordenadas en el aspecto jerárquico.

Ilustración 3: Jerarquía de German-Tec



Fuente propia

8.8 Estructura organizacional

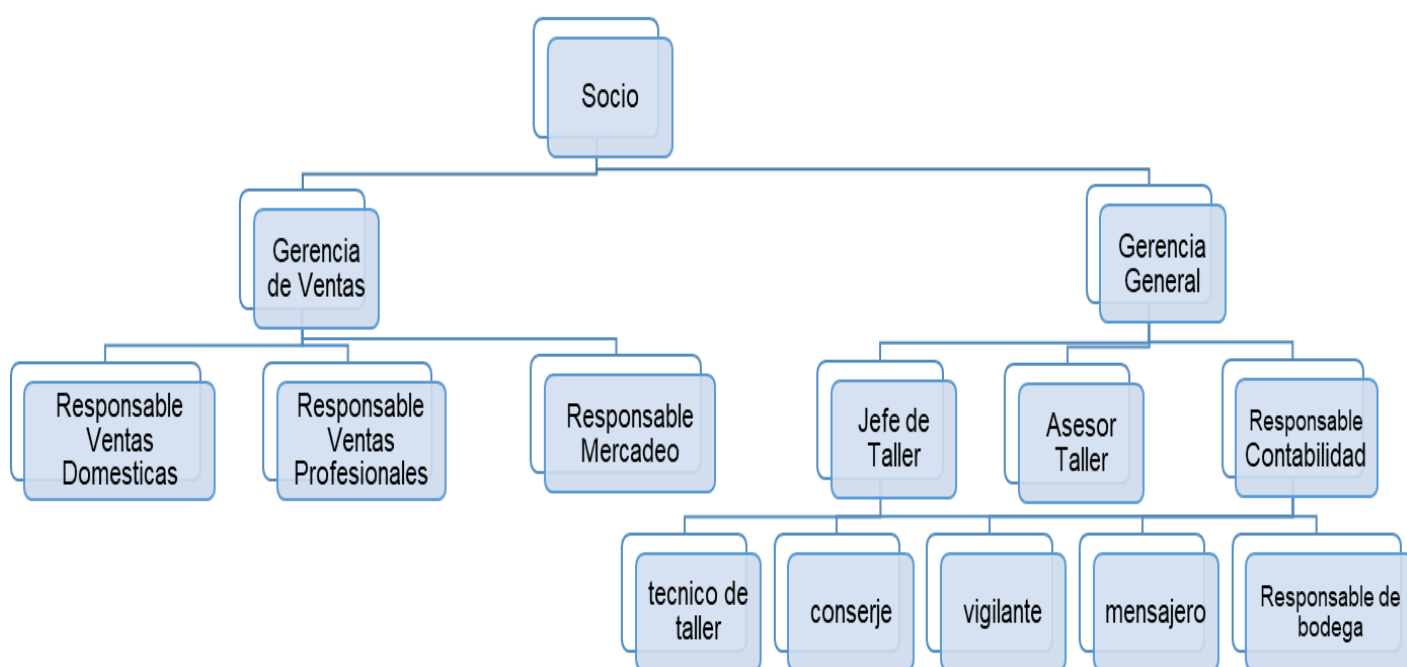
La empresa plantea su estructura organizacional. Anteriormente se especificó que el diagrama será de manera formal, ya que representa el modelo de funcionamiento planificado o formal de una organización.

Este diagrama fue el que me brindó la contadora por medio de imagen de documentos que están en administración; no se le hizo ningún cambio al momento de la investigación.



8.9 Organigrama actual de la empresa

Ilustración 4: Organigrama actual



Fuente: German-Tec, S.A,



8.10 Resultado

Como resultado del análisis, se identificó que la empresa no cuenta con un manual de funciones actualizado, lo cual ha generado debilidades en la organización interna y en la gestión del talento humano. Las funciones y responsabilidades de los puestos de trabajo no se encuentran claramente definidas, provocando que algunos colaboradores realicen actividades que no corresponden a su cargo, así como duplicidad de funciones y sobrecarga laboral.

En consecuencia, German-Tec S.A. presenta una estructura organizacional que requiere ser fortalecida mediante la formalización de sus puestos de trabajo y la estandarización de sus procesos. Por lo tanto, resulta necesario el diseño e implementación de un manual de funciones que permita mejorar la eficiencia organizacional, optimizar el desempeño del personal y contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.

Puestos de trabajo que se requieren una mejor organización son:

Tabla 3 Cargos duplicados / Sobre carga de trabajo

Puesto	Resultados
Gerente general	Responsable de la empresa y Lleva la parte de higiene y seguridad crear hoja NAT.
Contabilidad	Encargado compras y llevar la contabilidad de la empresa
Administradora	Lleva la parte de administración de la empresa y reclutamiento del personal
Ayudante de bodega	Sobre carga de trabajo
Responsable de mercadeo	Es el responsable de la publicidad en ventas y encargo del mantenimiento de la empresa.
Ejecutivos de ventas	Sobre carga de trabajo, son los encargados de mantener las ventas y asesor a los clientes viajar a distintos departamentos de Nicaragua.



8.11 Determinantes que son estratégico para la elaboración del manual.

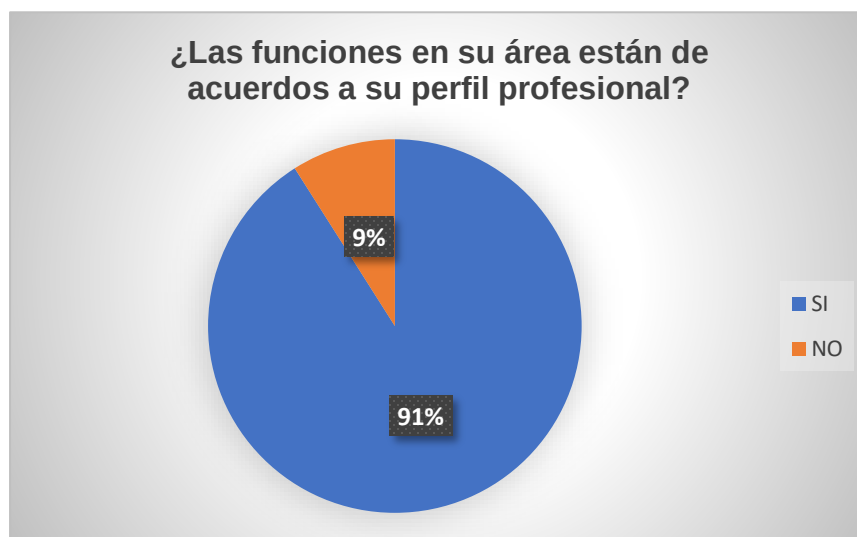
Tabla 4 Determinante y resultados

Determinantes	Resultados
Misión	Se encuentran en la página web. Carece de claridad y no se ven reflejadas en la empresa como una guía inspiradora
Visión	Se encuentran en la página web. Carece de claridad y no se ven reflejadas en la empresa como una guía inspiradora
Organigrama	El organigrama que está actualmente no está actualizado por lo que hay más trabajadores que años anteriores y esto genera duplicidad en los puestos de trabajo.
Ficha ocupacional	La empresa no cuenta con fichas ocupacionales formales definidas y estandarizadas para cada puesto de trabajo lo cual dificulta la delimitación de funciones, responsabilidades, competencias requeridas y criterios de evaluación del desempeño del personal



8.12 Resultados del análisis de la estructura organizativa

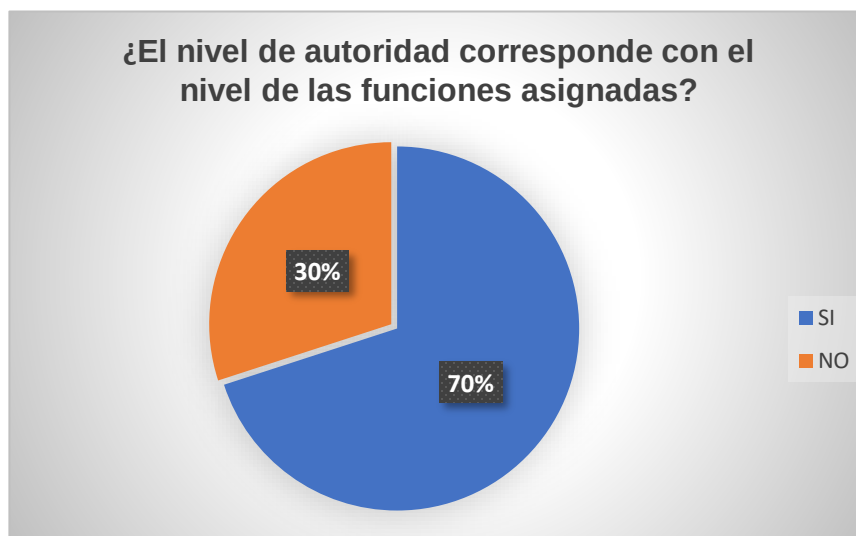
Gráfico 1: Análisis de la estructura organizativo



El 100% de los entrevistado se observó que el 91% de los trabajadores están de acuerdo que las funciones del área donde actualmente laboran están acordes con su perfil profesional. Por otra parte, el 9% de los entrevistados, están en desacuerdo, cabe señalar que de este porcentaje existen personas que son profesionales y que no se desempeñan en su campo, pero existen personas que las funciones que desarrollan están acorde a su nivel de estudio ya que son personas que solo han aprobado primaria y en ciertos casos secundaria.



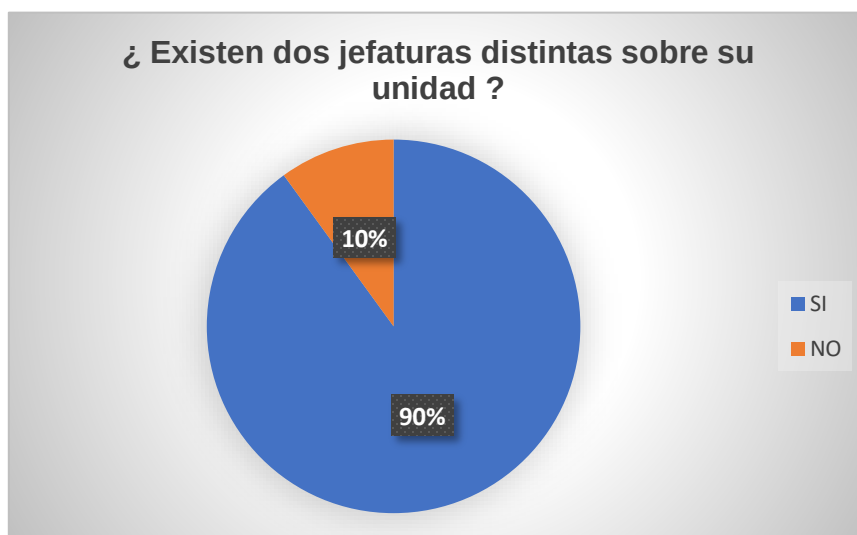
Gráfico 2: Relación entre las funciones asignadas en su área y perfil profesional



Relación entre el nivel de autoridad y funciones asignadas en su área y perfil profesional. En el gráfico número 2 se puede observar que el 70% de los trabajadores que participaron en la entrevista están de acuerdo en que el nivel de autoridad coincide con el nivel de las funciones asignadas, esto quiere decir que la mayoría de los trabajadores conocen bien cuales son la funciones que tiene que realizar y el grado de autoridad para que puedan cumplir con sus responsabilidades. Y el otro 30% de los entrevistados considera que el nivel de autoridad no corresponde con las funciones asignadas, esto se debe a que este porcentaje no conoce con claridad cuáles son sus funciones o no realizan funciones específicas.



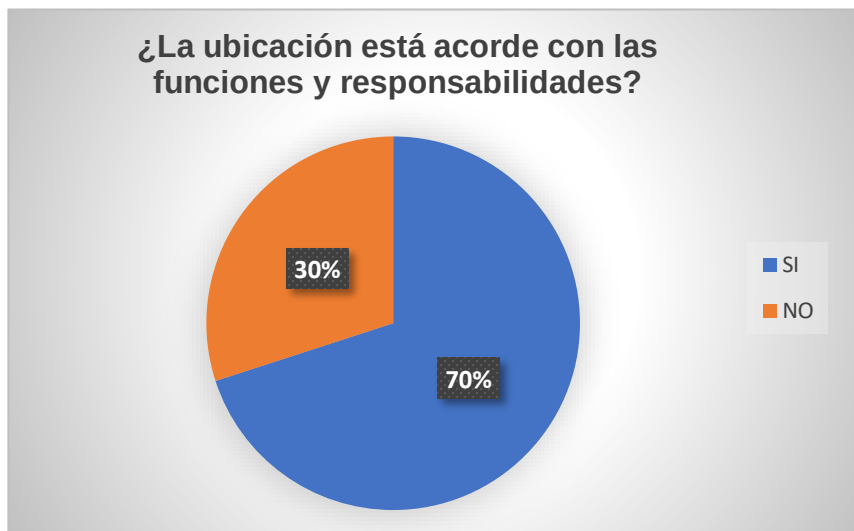
Gráfico 3: Presencia de dos jefaturas distintas sobre una unidad



Presencia de dos jefaturas distintas sobre una unidad se puede observar que el 90% de los trabajadores que participaron en la entrevista consideran que si existe dos jefaturas distintas sobre su unidad. Primeramente, esto se debe a que algunos empleados no conocen la línea de mando por lo tanto al surgir un problema no saben a quién dirigirse, otra razón seria que los cargos no están definidos y los trabajadores realizan funciones que no le corresponden según su puesto, por lo tanto, tienen que dirigirse a distintas jefaturas correspondientemente y el 10% considera que si conoce ya que son los que tienen más tiempos laborando en la empresa.



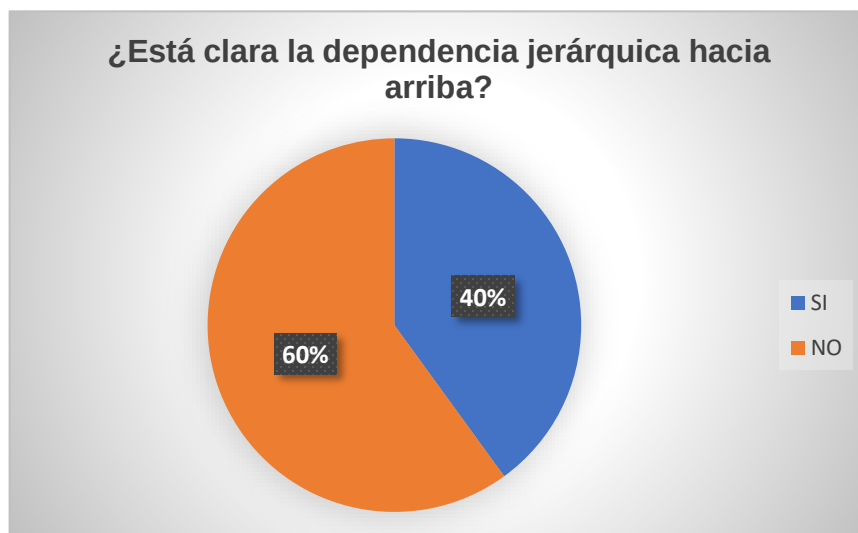
Gráfico 4: La ubicación del puesto de trabajo en relación con las funciones y responsabilidades



La ubicación del puesto de trabajo en relación con las funciones y responsabilidades. En el gráfico número 4 se puede observar que el 70% de los trabajadores que participaron en la entrevista están de acuerdo con la ubicación de su puesto de trabajo en relación con sus funciones y responsabilidades. Y el otro 30% de los entrevistados no están de acuerdo con la ubicación de su puesto en relación con sus funciones y responsabilidades esto, se debe a que estos trabajadores no cuentan con un espacio propio para desempeñar sus funciones, en este caso la gerencia puede hacer una valoración de la ubicación de los puestos de trabajo de tal forma que estos trabajadores pueden desempeñar sus funciones de forma satisfactoria en cuanto a la ubicación se refiere y beneficiar al trabajador y a la empresa.



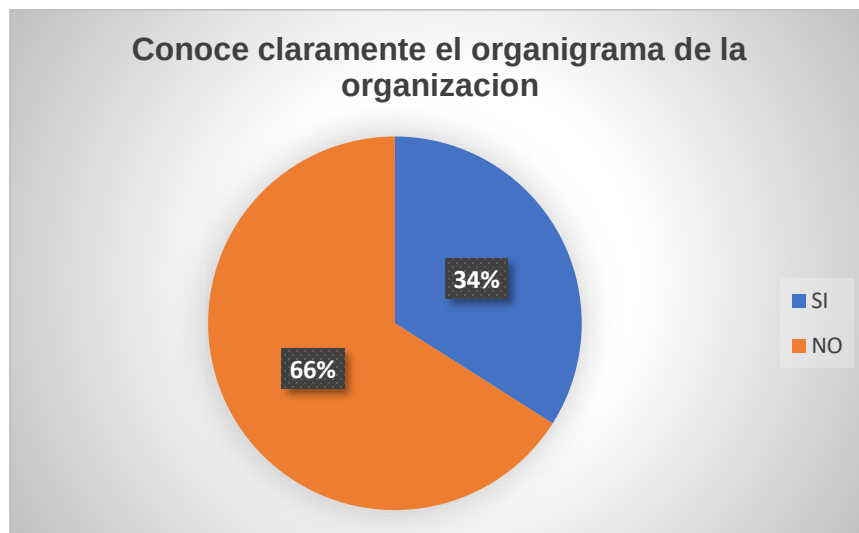
Gráfico 5: Conocimiento de la dependencia jerárquica hacia arriba



Conocimiento de la dependencia jerárquica hacia arriba se puede observar que el 40% de los trabajadores que participaron en la entrevista conocen claramente la dependencia jerárquica hacia arriba en la empresa esto se debe a que la mayoría de los trabajadores son nuevos en su cargo. Por el contrario 60% restante no conoce la dependencia jerárquica esto se debe a que los trabajadores no llevan mucho tiempo ocupando el mismo puesto.



Gráfico 6: Análisis de las relaciones de coordinación



El 34% de los entrevistados conocen claramente el organigrama de la organización sin embargo un 66% de los trabajadores afirman no conocerlos. En la empresa German-Tec, S.A. se pudo constatar que no cuentan con un organigrama actualizado la última actualización fue en el 2018, por lo tanto, la minoría de los trabajadores conocen como está estructurada la empresa basada en el tiempo que llevan de laborar en esta. En este caso la gerencia debe dar a conocer a todos los trabajadores de la empresa el organigrama, así como las funciones correspondientes de cada puesto para evitar conflicto en el personal.



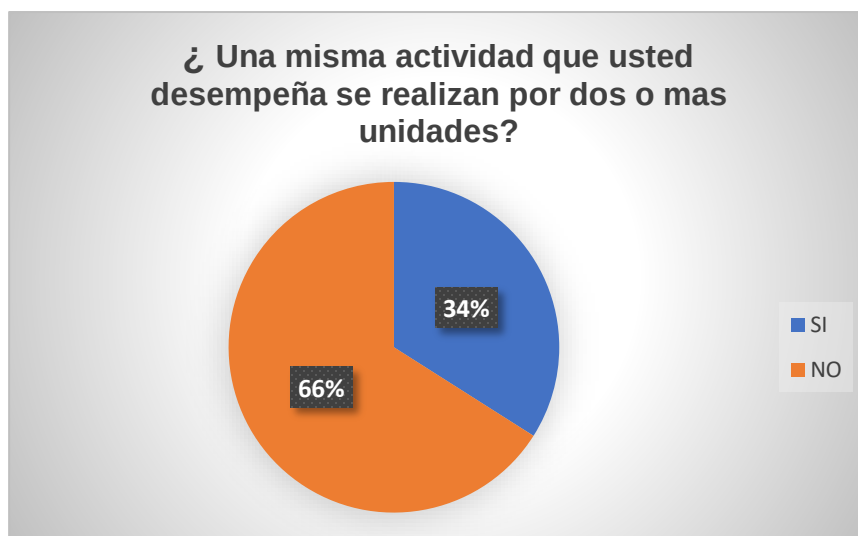
Gráfico 7: Conocimiento de las áreas a relacionarse



Conocimiento de las áreas a relacionarse. El 31% del personal entrevistado conoce claramente con que áreas debe relacionarse su unidad mientras que el 69% restante no sabe con quién debe relacionarse. Esto se debe a que algunas áreas de la empresa no existen una buena comunicación.



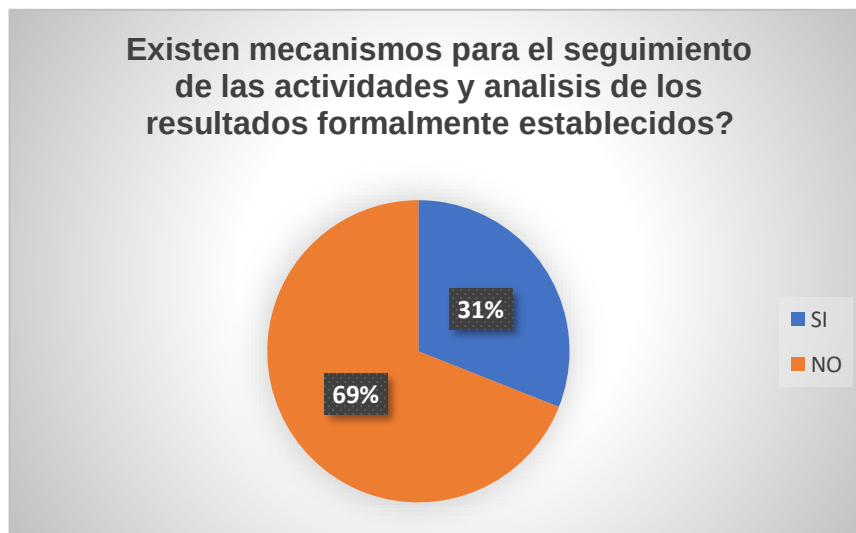
Gráfico 8: Duplicidad de funciones en una unidad



Duplicidad de funciones en una unidad. En el gráfico número 8 se puede observar que el 34% de los trabajadores que participaron en la entrevista consideran que una misma actividad que ellos desempeñan es realizada por otra unidad y el 66% restante de los entrevistados opinan que la actividad que ellos desempeñan no la realiza otra unidad. Esto significa que existe duplicidad de funciones en la empresa ya que una misma actividad se puede realizar por dos unidades distintas, por lo tanto, se tienen que definir claramente las funciones que se realizan en cada unidad y por cada puesto de trabajo.



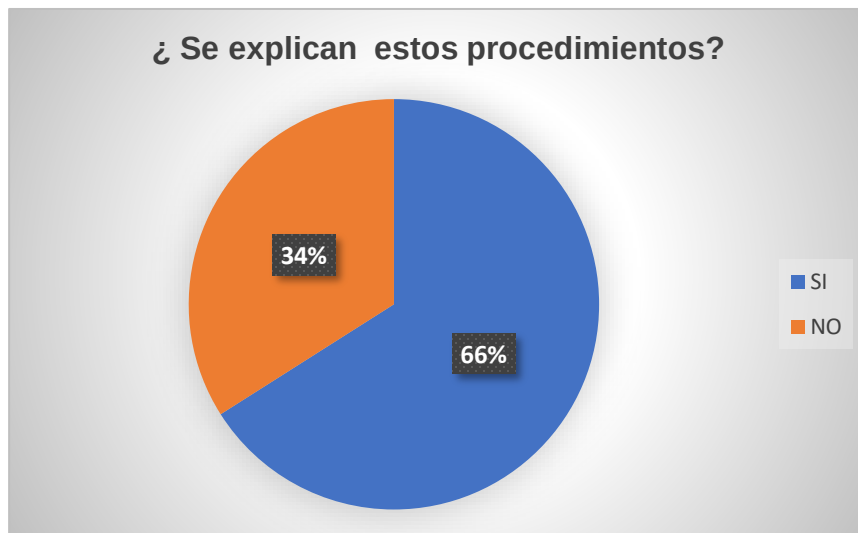
Gráfico 9: Procedimientos para el desarrollo de las actividades



Procedimiento para el desarrollo de las actividades se puede observar que el 31% de los trabajadores que participaron en la entrevista consideran que, si están definidos los procedimientos para el desarrollo de las actividades, por lo tanto, el 69% afirma que no están definidos los procedimientos. Hay que señalar que al momento de realizar las entrevistas se pudo saber que ciertas áreas de trabajo no tienen definidos los procedimientos por escrito y que estos realizan sus funciones basadas en la experiencia. Es de mucha importancia que la empresa defina estos procedimientos por escrito para todas las áreas de trabajo por parte del personal es esencial.



Gráfico 10: Procedimientos para el desarrollo de las actividades



Procedimientos para el desarrollo de las actividades En el gráfico se puede observar que el 66% de los trabajadores que participaron en la entrevista considera que los procedimientos establecidos se aplican de forma constante asegurando que las actividades se realizan de forma similar y el 34% opina lo contrario.



Gráfico 11: Sobre carga de trabajo en sus labores diarias



En este grafico se mostró que el 69% de los trabajadores entrevistados consideran que si existen sobre carga laboral y el 34% restante opinan que no existen tales sobre cargas de trabajos.



IX. PROPUESTA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA GERMAN-TEC, S.A.



9.2 Estructura organizativa

Al analizar la información obtenida se procedió a determinar qué tipo de organización corresponde la empresa según el rubro de negocio, con el objetivo de tener un instrumento que sirva de guía para la administración del personal respecto a las funciones, responsabilidades que deben ejercer en el diferente puesto para obtener un mayor beneficio.

En este acápite se propuso un organigrama que se ajusta a la organización, adecuando los niveles jerárquicos y definiendo líneas de autoridad. Las funciones y responsabilidades que realizan para llevar una mejor comunicación, coordinación en la empresa. Para la elaboración del organigrama Se definieran los puestos de trabajo, responsabilidades, líneas de autoridad que llevan a cabo la coordinación de la empresa.



9.3 Gestión estratégica

La misión y visión formuladas permitirán otorgar una aprobación a la empresa y orientar la definición de los objetivos en la empresa, así como establecer el enfoque mediante el cual se comunicará al público las estrategias de crecimientos y desarrollo a mediano y largo plazo la misión, visión, valores y las políticas de la organización constituyen la identidad de la organización desde una perspectiva conceptual y teórica.

9.3.1 Misión

"German-Tec S.A, proporciona soluciones integrales en maquinarias de limpieza, ofreciendo productos de marcas líderes, acompañados de un equipo que garantiza un servicio en asesoramiento y capacitados para el desarrollo de nuevas técnicas que garantice un buen resultado al cliente.

9.3.2 Visión

"Ser reconocidos como la empresa líder en maquinarias de limpieza, consolidando nuestra presencia a nivel nacional e internacional, expandiendo nuestra cobertura mediante nuevos puntos de venta y ofreciendo servicios de excelencia que fortalezcan la relación con nuestros clientes.

9.3.3 Políticas

- Fomentar un ambiente laboral armonioso, respetuoso, colaborativo y motivador
- Ofrecer una atención al cliente de alta calidad, fortaleciendo la fidelización y atrayendo nuevos clientes mediante un servicio eficiente y cordial.
- Apoyar y guiar a los nuevos colaboradores en su proceso de inducción y adaptación laboral.
- Mantener una conducta basada en el respeto, la cortesía y la ética hacia compañeros, superiores y visitantes
- Identificar y resolver oportunamente las situaciones o inconvenientes



9.4 Propuesta de una Representación Jerárquica

La pirámide organizacional de German-Tec S.A, evidencia una estructura jerárquica compuesta por cuatro niveles, lo que permite una clara identificación de las líneas de autoridad, supervisión y ejecución. Esta estructura contribuye a una mejor organización del trabajo, evita la duplicidad de funciones y fortalece la gestión del talento humano dentro de la empresa.

Ilustración 5: Representación Jerárquica

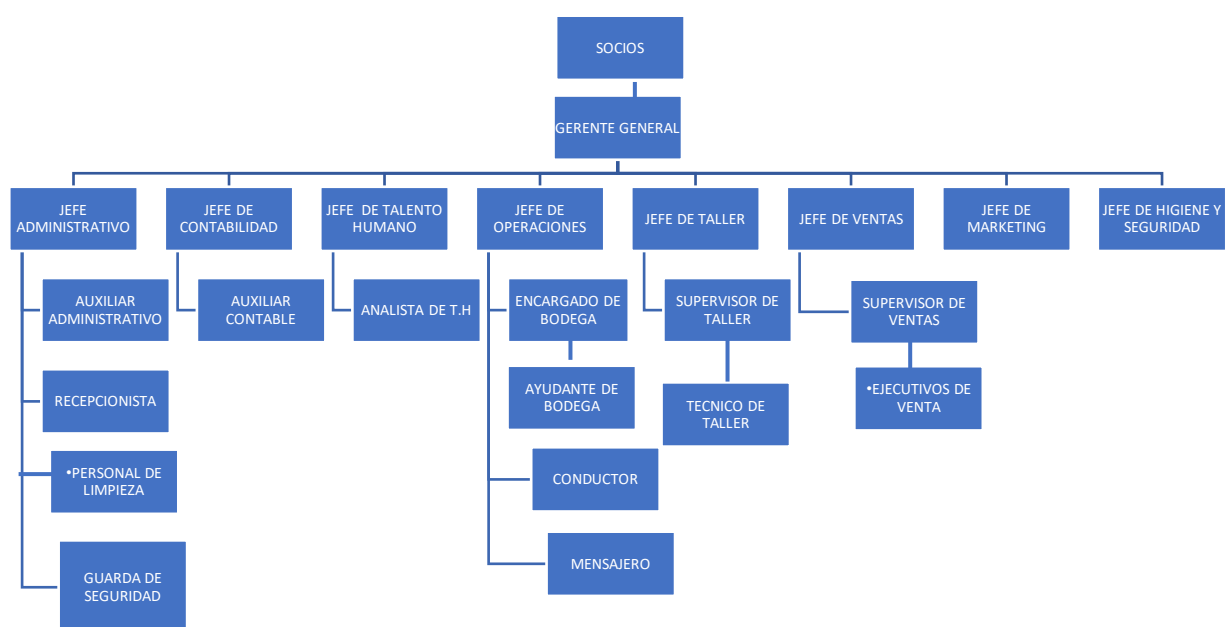


Fuente: Elaboración propia, a partir del diagnóstico organizacional de la empresa German-Tec S.A,



9.5 Propuesta de organigrama

El organigrama propuesto sirve para reflejar la estructura que se propone a la Empresa German Tec S.A, tomando en cuenta que se designe un responsable en los diferentes puestos donde se pueda tener orden en las tareas de cada empleador.



Elaboración propia



X. MANUAL DE FUNCIONES

Es una herramienta clave para la eficiencia y la organización de cualquier institución, porque define el *quién hace qué y cómo lo hace*. Radica en las personas involucradas de la organización tengan conocimientos de las tareas, responsabilidades y autoridad en cada puesto de trabajo.

Este documento permite que los colaboradores conozcan de forma precisa las funciones asignadas a su puesto de trabajo, las responsabilidades que deben asumir y las relaciones jerárquicas existentes, lo cual contribuye a evitar la duplicidad de funciones, reducir errores operativos y mejorar la coordinación entre las distintas áreas de la organización.

Asimismo, el Manual de Funciones sirve como un instrumento de apoyo para la gestión del talento humano, al constituirse como base para los procesos de reclutamiento, selección, inducción, capacitación y evaluación del desempeño del personal. Su implementación favorece la eficiencia administrativa, fortalece la comunicación interna y contribuye al logro de los objetivos estratégicos de la empresa.

En el caso de German-Tec, S.A., la elaboración e implementación de un Manual de Funciones permitirá establecer orden organizacional, optimizar los procesos internos y garantizar que cada puesto de trabajo contribuya de manera efectiva al crecimiento y desarrollo de la empresa.



Puestos de trabajo que se agregaron en el manual de funciones son: auxiliar administrativo, jefe de operaciones, encargado De Higiene Y Seguridad, jefe De Talento Humano, Aux. Contabilidad, Analista De Talento Humano y Conductor.

Tabla 5: Orden jerárquico propuesto del organigrama

N0	Nivel Jerárquico	Puesto
1	Alta Dirección	Socio
2	Alta Dirección	Gerente general
3	Dirección Media	Jefe administrativo
4	Dirección Media	Jefe de contabilidad
5	Dirección Media	Jefe de talento humano
6	Dirección Media	Jefe de operaciones
7	Dirección Media	Jefe de ventas
8	Dirección Media	Jefe de higiene y seguridad
9	Dirección Media	Jefe de taller
10	Supervisión Y Coordinación	Jefe de marketing
11	Supervisión Y Coordinación	Supervisor de taller
12	Supervisión Y Coordinación	Supervisor de ventas
13	Supervisión Y Coordinación	Encargado de bodega
14	Operativo/Ejecución	Aux. administración
15	Operativo/Ejecución	Aux. contabilidad
16	Operativo/Ejecución	Analista de talento humano
17	Operativo/Ejecución	Recepcionista
18	Operativo/Ejecución	Técnico de taller
19	Operativo/Ejecución	Ejecutivo de ventas
20	Operativo/Ejecución	Ayudante de Bodega
21	Operativo/Ejecución	Conductor
22	Operativo/Ejecución	Mensajero
23	Operativo/Ejecución	Personal de limpieza
24	Operativo/Ejecución	Guarda de seguridad



10.2 Variables del estudio propuesto

Las variables de estudio consideradas para la elaboración del Manual de Funciones incluyen los elementos fundamentales necesarios para estructurar de manera adecuada el perfil de cada puesto de trabajo dentro de la empresa German-Tec, S.A. Estas variables permiten definir con claridad las características, funciones y requisitos de cada cargo, facilitando la organización interna y la gestión del talento humano. El encabezado inicial de cada esquema de perfil de puesto contempla las siguientes variables:

10.2.1 Logo

Elemento gráfico que identifica a la organización y permite el reconocimiento institucional del documento.

10.2.2 Nombre del perfil del puesto

Denominación oficial asignada al puesto de trabajo, la cual permite su correcta identificación dentro de la empresa y su diferenciación dentro de la estructura organizacional.

10.2.3 Área del puesto de trabajo

Indica el área o departamento al que pertenece el puesto, facilitando su ubicación dentro de la estructura organizativa de la empresa.

10.2.4 Nombre del puesto del jefe inmediato

Identificación del cargo al cual reporta directamente la persona que ocupará el puesto, estableciendo la relación jerárquica y el nivel de supervisión correspondiente.

10.3 Estructura del Manual de Funciones

Al analizar los requerimientos generales necesarios para estructurar el perfil de un puesto de trabajo, se consideran los siguientes elementos fundamentales:



10.3.1 Identificación del cargo

Sección que presenta los datos básicos del puesto, permitiendo reconocerlo claramente dentro de la estructura organizacional. Aunque cada cargo cumple funciones específicas, todos contribuyen al logro de los objetivos institucionales.

10.3.2 Objetivos del puesto

Describe los objetivos que debe cumplir la persona que ocupa el cargo y su aporte al cumplimiento de los objetivos generales de la organización.

10.3.3 Funciones y responsabilidades

Incluye una lista detallada de las tareas y actividades que debe desempeñar el puesto, diferenciando entre responsabilidades principales y secundarias, con el fin de evitar duplicidad de funciones y asegurar el cumplimiento eficiente del trabajo.

10.3.4 Conocimientos básicos

Especifica los conocimientos necesarios para desempeñar adecuadamente el cargo, tanto técnicos como generales, relacionados con el área de trabajo.

10.3.5 Requisitos del puesto

Detalla las condiciones mínimas que debe cumplir la persona que ocupará el cargo, entre las que se incluyen:

- **Educación:** Nivel académico mínimo requerido.
- **Experiencia:** Tiempo y tipo de experiencia laboral necesaria.
- **Habilidades y competencias:** Capacidades técnicas y competencias blandas requeridas para el desempeño del puesto.



10.3.6 Condiciones de trabajo

Describe el horario laboral, el lugar de trabajo, las herramientas y equipos necesarios, así como condiciones especiales tales como viajes, turnos o exposición a riesgos laborales.

10.3.7 Adiestramiento

Especifica el tiempo y el proceso de capacitación necesarios para que la persona que ocupe el puesto adquiera los conocimientos y habilidades requeridos para desempeñar correctamente las funciones asignadas dentro de la organización



	GERENTE GENERAL		
	Área	Gerencia general	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	1-2
IDENTIFICACION DEL PUESTO			
Nombre del puesto:	Gerente General		
Departamento:	Dirección General / Alta Gerencia		
Tipo de contratación:	Permanente		
Reporta a:	Junta directiva		
Supervisa a:	Gerentes de área (Administrativo, Contabilidad, Talento Humano, Ventas, Operaciones, etc.)		
OBJETIVO DEL PUESTO			
Dirigir, coordinar y supervisar todas las áreas de la empresa para asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, financieros y operativos, garantizando un crecimiento sostenible, la eficiencia en los procesos y la satisfacción de clientes, empleados y demás partes interesadas. Además, toma decisiones estratégicas que promuevan la innovación, la rentabilidad y la consolidación de la empresa en el mercado.			
FUNCIONES			
➤ Definir la visión, misión y objetivos estratégicos de la empresa junto con la junta directiva. ➤ Planificar, organizar y supervisar todas las áreas y departamentos de la empresa. ➤ Elaborar y controlar presupuestos, indicadores de gestión y planes de negocio. ➤ Evaluar y aprobar políticas, procedimientos y estrategias operativas. ➤ Supervisar la gestión del talento humano, asegurando un equipo motivado y eficiente. ➤ Tomar decisiones estratégicas que afecten la operación, finanzas y expansión de la empresa. ➤ Representar a la empresa ante clientes, proveedores, entidades gubernamentales y socios estratégicos. ➤ Analizar resultados financieros, operativos y comerciales para proponer mejoras y estrategias de crecimiento.			
COMPETENCIAS LABORALES			
➤ Liderazgo estratégico y capacidad de toma de decisiones. ➤ Visión empresarial y planificación a corto, mediano y largo plazo. ➤ Comunicación efectiva y negociación con clientes, proveedores y socios. ➤ Habilidad para motivar equipos y gestionar el talento humano. ➤ Pensamiento analítico, proactivo y orientación a resultados.			



	GERENTE GENERAL		
	Área	Gerencia General	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	2-2
COMPLEJIDAD DEL PUESTO			
Este cargo requiere una visión integral del negocio, liderazgo, capacidad analítica y experiencia en gestión administrativa, financiera y de talento humano.			
CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES			
➤ Administración general de empresas y finanzas. ➤ Planificación estratégica, control presupuestario y gestión de proyectos. ➤ Legislación laboral, tributaria y regulaciones del sector. ➤ Liderazgo, gestión del cambio y desarrollo organizacional. ➤ Sistemas de información gerencial y herramientas digitales de control.			
ESTUDIOS Y EXPERIENCIAS			
➤ formación académica mínima: Título universitario en Administración de Empresas, Economía, Ingeniería Industrial, Contaduría Pública o carreras afines. ➤ Estudios de posgrado o maestría en Dirección Empresarial (MBA), Gestión Estratégica, Finanzas o áreas relacionadas. ➤ Experiencia general: Mínimo de 5 a 10 años de experiencia en cargos de dirección, supervisión o gerencia en empresas del mismo sector o afines.			
ADiestramiento			
Está orientado al fortalecimiento continuo de sus competencias directivas, estratégicas y técnicas, con el fin de garantizar un liderazgo efectivo y una gestión empresarial moderna, eficiente y competitiva			



	JEFE ADMINISTRATIVO		
	Área	Administrativa	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	1-2
IDENTIFICACION DEL PUESTO			
Nombre del puesto:	Jefe administrativo		
Departamento:	Área administrativa		
Tipo De Contratación:	Permanente		
Reporta a:	Gerente general		
Supervisa a:	Auxiliar administrativo		
OBJETIVO DEL PUESTO			
Planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos administrativos de la empresa German-Tec, asegurando el uso eficiente de los recursos humanos, financieros y materiales, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos organizacionales.			
FUNCIONES			
➤ Planificar, organizar y coordinar las actividades administrativas de la empresa, garantizando el cumplimiento de las políticas y procedimientos internos. ➤ Supervisar y evaluar el desempeño del personal administrativo, asegurando el uso eficiente de los recursos humanos. ➤ Elaborar y controlar el presupuesto administrativo, dando seguimiento a gastos, ingresos y necesidades operativas. ➤ Coordinar con el área de Contabilidad los procesos de pagos, facturación, control de caja y manejo de documentación financiera. ➤ Velar por el cumplimiento de las normativas legales, laborales y administrativas vigentes aplicables a la empresa. ➤ Gestionar la adquisición de bienes y servicios, incluyendo la relación con proveedores y el control de contratos administrativos. ➤ Administrar y resguardar la documentación institucional, archivos físicos y digitales, garantizando su confidencialidad y correcta organización. ➤ Apoyar a la Gerencia General en la elaboración de informes administrativos y en la toma de decisiones estratégicas. ➤ Coordinar con las demás áreas de la empresa para asegurar la correcta ejecución de los procesos operativos y administrativos. ➤ Proponer mejoras continuas en los procesos administrativos que contribuyan a la eficiencia y productividad organizacional.			
COMPETENCIAS LABORALES			
➤ Planificación y organización del trabajo: Capacidad para estructurar, priorizar y coordinar actividades administrativas, optimizando el uso del tiempo y los recursos. ➤ Liderazgo y supervisión: Habilidad para dirigir, orientar y evaluar al personal administrativo, promoviendo un clima laboral positivo y productivo.			



	JEFE ADMINISTRATIVO		
	Área	Administrativa	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	2-2
COMPLEJIDAD DEL PUESTO			
El puesto de jefe Administrativo presenta un nivel de complejidad medio–alto, debido a la responsabilidad directa en la planificación, coordinación y control de los procesos administrativos de la empresa.			
CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES			
➤ Conocimientos sólidos en administración de empresas y gestión organizacional. ➤ Manejo de procesos administrativos, control interno y gestión documental. ➤ Conocimientos básicos de contabilidad y finanzas, orientados al control de presupuestos y gastos. ➤ Dominio de legislación laboral y administrativa vigente aplicable a la empresa. ➤ Conocimientos en planificación estratégica y elaboración de informes administrativos. ➤ Manejo de herramientas informáticas: Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint) y sistemas administrativos. ➤ Conocimientos en gestión de recursos humanos, supervisión y evaluación del desempeño. ➤ Técnicas de organización del trabajo, control de tiempos y mejora de procesos. ➤ Conocimientos básicos en compras, contratación de proveedores y negociación. ➤ Normas de ética profesional, confidencialidad y control de información.			
ESTUDIOS Y EXPERIENCIAS			
➤ Experiencia mínima de 2 a 3 años en cargos administrativos o de supervisión. ➤ Experiencia comprobada en gestión administrativa, control de procesos internos y manejo de documentación. ➤ Experiencia en supervisión de personal administrativo. ➤ Deseable experiencia en elaboración y control de presupuestos, compras y relación con proveedores.			
ADIESTRAMIENTO			
➤ Inducción a la empresa, políticas y procedimientos internos. ➤ Capacitación en procesos administrativos y control interno. ➤ Actualización en legislación laboral y administrativa vigente. ➤ Manejo de sistemas administrativos y herramientas informáticas. ➤ Capacitación en liderazgo, comunicación y trabajo en equipo.			



	JEFE DE CONTABILIDAD		
	Área	Contabilidad/finanza	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	1-2
IDENTIFICACION DEL PUESTO			
Nombre del puesto	Jefe de Contabilidad		
Departamento	Contabilidad y Finanzas		
Tipo de contratación	Permanente		
Puesto que reporta	Gerente general		
Supervisa a	Contador auxiliar		
OBJETIVO DEL PUESTO			
Planificar, organizar y controlar los procesos contables y financieros de la empresa, garantizando información financiera confiable y el cumplimiento de las normas contables y legales vigentes.			
FUNCIONES			
➤ Dirigir y supervisar los procesos contables de la empresa. ➤ Elaborar y presentar estados financieros. ➤ Controlar ingresos, egresos, cuentas por pagar y cobrar. ➤ Velar por el cumplimiento de obligaciones fiscales y legales. ➤ Coordinar auditorías internas y externas. ➤ Asesorar a la Gerencia General en temas financieros.			
COMPETENCIAS LABORALES			
➤ Análisis financiero ➤ Organización y control ➤ Toma de decisiones ➤ Ética y confidencialidad ➤ Comunicación efectiva			



	JEFE DE CONTABILIDAD		
	Área	Contabilidad y Finanzas	Fecha: 31/12/2025
	MF-1	Página	2-2
COMPLEJIDAD DEL PUESTO			
Media–alta, por el manejo de información financiera confidencial y la responsabilidad directa en la situación económica de la empresa.			
CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES			
➤ Contabilidad general y financiera ➤ Normas contables y tributarias ➤ Elaboración de estados financieros ➤ Manejo de sistemas contables ➤ Legislación fiscal y mercantil			
ESTUDIOS Y EXPERIENCIAS			
➤ Licenciatura en Contaduría Pública, Finanzas o carreras afines. ➤ Experiencia mínima de 2 a 3 años en cargos contables o financieros.			
ADiestramiento			
➤ Inducción institucional ➤ Actualización contable y tributaria ➤ Manejo de sistemas contables			



	JEFE DE TALENTO HUMANO		
	Área	RRHH	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	1-2
IDENTIFICACION DEL PUESTO			
Nombre del puesto:	Jefe de talento		
Departamento:	RRHH		
Tipo De Contratación:	Permanente		
Puesto que reporta:	Gerente general		
Supervisa a:	Analista de talento humano		
OBJETIVO DEL PUESTO			
Planificar, organizar y ejecutar los procesos de gestión del talento humano, garantizando el cumplimiento de la normativa laboral y el desarrollo del personal de la empresa.			
FUNCIONES			
➤ Administrar los procesos de reclutamiento, selección e inducción del personal. ➤ Gestionar la capacitación, evaluación del desempeño y clima laboral. ➤ Velar por el cumplimiento de la legislación laboral vigente. ➤ Administrar expedientes y registros del personal. ➤ Asesorar a la Gerencia General en temas laborales.			
COMPETENCIAS LABORALES			
➤ Planificación y organización: Capacidad para planificar, coordinar y ejecutar los procesos de gestión del talento humano, alineándolos con los objetivos estratégicos de la empresa. ➤ Liderazgo: Habilidad para dirigir, orientar y motivar al personal, promoviendo un ambiente laboral positivo y colaborativo. ➤ Comunicación efectiva: Capacidad para transmitir información de manera clara y oportuna a la Gerencia, jefaturas y colaboradores. ➤ Gestión del desempeño: Capacidad para diseñar, aplicar y dar seguimiento a evaluaciones del desempeño y planes de mejora del personal. ➤ Resolución de conflictos: Habilidad para identificar, mediar y resolver conflictos laborales de forma objetiva y oportuna. ➤ Toma de decisiones: Capacidad para analizar situaciones laborales y seleccionar alternativas que benefician a la organización y al personal. ➤ Conocimiento y aplicación normativa: Capacidad para interpretar y aplicar correctamente la legislación laboral vigente y las políticas internas. ➤ Ética y confidencialidad: Manejo responsable, ético y confidencial de la información del personal.			



	JEFE DE TALENTO HUMANO		
	Área	RRHH	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	2-2
COMPLEJIDAD DEL PUESTO			
El puesto presenta un nivel de complejidad medio–alto, debido a la responsabilidad que implica la gestión integral del capital humano de la empresa y el impacto directo de sus decisiones en el clima organizacional y el cumplimiento de los objetivos institucionales.			
CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES			
➤ Gestión del talento humano ➤ Legislación laboral ➤ Evaluación del desempeño ➤ Capacitación y desarrollo ➤ Manejo de herramientas informáticas ➤ Conocimientos básicos de seguridad y salud ocupacional.			
ESTUDIOS Y EXPERIENCIAS			
➤ Licenciatura en Psicología, Administración de Empresas o carreras afines. ➤ Experiencia mínima de 2 años en gestión de recursos humanos.			
ADIESTRAMIENTO			
➤ Inducción institucional ➤ Actualización en legislación laboral ➤ Capacitación en gestión del talento humano			



	JEFE DE OPERACIONES		
	Área	Operaciones/servicio	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	1-2
IDENTIFICACION DEL PUESTO			
Nombre del puesto:	Jefe de operaciones		
Departamento:	Operaciones/servicios		
Tipo De Contratación:	Permanente		
Puesto que reporta:	Gerente general		
Supervisa a:	Supervisor de Servicios, Personal de Servicio, Encargado de Bodega, Asistente de Bodega, Chofer		
OBJETIVO DEL PUESTO			
Planificar, organizar, dirigir y controlar las operaciones y servicios de la empresa, garantizando la eficiencia operativa, la calidad del servicio, el uso adecuado de los recursos y el cumplimiento de los objetivos institucionales.			
FUNCIONES			
➤ Planificación y organización: Capacidad para planificar, coordinar y ejecutar los procesos de gestión del talento humano, alineándolos con los objetivos estratégicos de la empresa. ➤ Liderazgo: Habilidad para dirigir, orientar y motivar al personal, promoviendo un ambiente laboral positivo y colaborativo. ➤ Comunicación efectiva: Capacidad para transmitir información de manera clara y oportuna a la Gerencia, jefaturas y colaboradores. ➤ Gestión del desempeño: Capacidad para diseñar, aplicar y dar seguimiento a evaluaciones del desempeño y planes de mejora del personal. ➤ Resolución de conflictos: Habilidad para identificar, mediar y resolver conflictos laborales de forma objetiva y oportuna. ➤ Toma de decisiones: Capacidad para analizar situaciones laborales y seleccionar alternativas que benefician a la organización y al personal. ➤ Conocimiento y aplicación normativa: Capacidad para interpretar y aplicar correctamente la legislación laboral vigente y las políticas internas. ➤ Trabajo en equipo: Capacidad para coordinar acciones con otras áreas de la empresa, fomentando la cooperación interdepartamental. ➤ Orientación al desarrollo del talento: Capacidad para identificar necesidades de capacitación y promover el crecimiento profesional del personal.			
COMPETENCIAS LABORALES			
➤ Liderazgo operativo: Capacidad para dirigir, motivar y coordinar equipos de trabajo operativos. ➤ Planificación y organización: Capacidad para programar actividades, asignar recursos y cumplir cronogramas. ➤ Supervisión y control: Habilidad para monitorear procesos, personal y resultados operativos.			



	JEFE DE OPERACIONES		
	Área	Operaciones/servicio	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	2-2
COMPLEJIDAD DEL PUESTO			
El puesto de jefe de Operaciones presenta un nivel de complejidad alto, debido a la coordinación simultánea de múltiples procesos operativos, la supervisión directa de personal y el impacto de sus decisiones en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente			
CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES			
➤ Gestión de operaciones y servicios. ➤ Control de inventarios y logística. ➤ Supervisión de personal operativo. ➤ Seguridad y salud ocupacional. ➤ Mejora continua de procesos. ➤ Manejo de herramientas informáticas y sistemas de control.			
ESTUDIOS Y EXPERIENCIAS			
➤ Licenciatura o técnico superior en Administración, Ingeniería Industrial o carreras afines. ➤ Experiencia mínima de 3 años en cargos operativos o de supervisión.			
ADiestRAMIENTO			
➤ Inducción institucional. ➤ Capacitación en gestión operativa y logística. ➤ Seguridad y salud ocupacional. ➤ Liderazgo y supervisión de personal.			



	JEFE DE VENTAS		
	Área	Comercial	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	1-2
IDENTIFICACION DEL PUESTO			
Nombre del puesto:	Jefe de ventas		
Departamento:	Comercial		
Tipo De Contratación:	Permanente		
Puesto que reporta:	Gerente general		
Supervisa a:	Supervisor de Ventas, Ejecutivo(s) de Ventas, Mercadóloga		
OBJETIVO DEL PUESTO			
Planificar, dirigir y controlar las estrategias de ventas y mercadeo de la empresa, con el fin de incrementar las ventas, posicionar la marca y garantizar la satisfacción de los clientes, contribuyendo al crecimiento y rentabilidad de German-Tec.			
FUNCIONES			
➤ Diseñar y ejecutar estrategias de ventas y mercadeo alineadas a los objetivos empresariales. ➤ Supervisar y evaluar el desempeño del equipo de ventas. ➤ Coordinar campañas promocionales y actividades de mercadeo. ➤ Analizar el mercado, la competencia y el comportamiento del cliente. ➤ Establecer metas de ventas y dar seguimiento a su cumplimiento. ➤ Coordinar con el área de operaciones la correcta prestación del servicio al cliente. ➤ Elaborar informes de ventas y mercadeo para la Gerencia General. ➤ Proponer acciones para mejorar la captación y fidelización de clientes. ➤ Velar por la correcta imagen y posicionamiento de la empresa.			
COMPETENCIAS LABORALES			
➤ Liderazgo comercial: Capacidad para dirigir y motivar equipos de ventas. ➤ Planificación estratégica: Capacidad para diseñar planes de ventas y mercadeo. ➤ Orientación a resultados: Enfoque en el cumplimiento de metas y objetivos comerciales. ➤ Análisis de mercado: Capacidad para interpretar datos de ventas y tendencias del mercado. ➤ Comunicación y negociación: Habilidad para negociar con clientes y comunicar propuestas comerciales. ➤ Trabajo en equipo: Coordinación con otras áreas de la empresa. ➤ Toma de decisiones: Capacidad para definir estrategias comerciales oportunas. ➤ Creatividad: Capacidad para proponer ideas innovadoras de promoción y posicionamiento. ➤ Responsabilidad y ética: Manejo responsable de la información comercial.			



	JEFE DE VENTAS		
	Área	Comercial	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	2-2
COMPLEJIDAD DEL PUESTO			
Alta, debido a la responsabilidad directa sobre los resultados de ventas, el posicionamiento de la empresa y la supervisión del equipo comercial.			
CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES			
➤ Técnicas de ventas y mercadeo ➤ Planificación comercial ➤ Atención y servicio al cliente ➤ Análisis de mercado ➤ Manejo de indicadores de ventas ➤ Herramientas informáticas y CRM			
ESTUDIOS Y EXPERIENCIAS			
➤ Licenciatura en Mercadeo, Administración de Empresas o carreras afines. ➤ Experiencia mínima de 3 años en ventas o cargos comerciales.			
ADIESTRAMIENTO			
➤ Inducción institucional ➤ Capacitación en técnicas de ventas y mercadeo ➤ Atención al cliente y negociación			



	JEFE DE MERCADEO		
	Área	Comercial/ventas	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	1-2
IDENTIFICACION DEL PUESTO			
Nombre del puesto:	Mercadeo		
Departamento:	Comercial/ventas		
Tipo De Contratación:	Permanente		
Reporta a:	Jefe de ventas y mercadeo		
Supervisa a:	-		
OBJETIVO DEL PUESTO			
Planificar, ejecutar y evaluar estrategias de mercadeo que permitan posicionar los productos o servicios de la empresa, aumentar las ventas y mejorar la visibilidad de la marca en el mercado.			
FUNCIONES			
➤ Elaborar planes de mercadeo según los objetivos de la empresa. ➤ Analizar el mercado, competencia y tendencias para identificar oportunidades de negocio. ➤ Diseñar campañas publicitarias y promocionales, tanto online como offline. ➤ Coordinar eventos, lanzamientos y actividades de promoción de productos. • Gestionar y actualizar contenidos en redes sociales y plataformas digitales. ➤ Elaborar reportes de resultados de campañas y estrategias de marketing. ➤ Colaborar con ventas y otros departamentos para garantizar coherencia en la comunicación de la marca. ➤ Investigar y proponer nuevas herramientas y canales de mercadeo para mejorar la captación de clientes.			
COMPETENCIAS LABORALES			
➤ Creatividad e innovación para el diseño de campañas y estrategias. ➤ Capacidad de análisis de datos y tendencias de mercado. ➤ Organización y planificación de proyectos. ➤ Comunicación efectiva y habilidades interpersonales. ➤ Proactividad y orientación a resultados.			



	JEFE DE MERCADEO		
	Área	Comercial/ventas	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	2-2
COMPLEJIDAD DEL PUESTO			
Requiere análisis de información de mercado y toma de decisiones tácticas, pero las decisiones estratégicas mayores son supervisadas por el jefe de marketing, Maneja información confidencial sobre productos, clientes y estrategias de ventas, implica coordinación con otros departamentos y proveedores externos.			
CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES			
➤ Marketing digital y tradicional. ➤ Investigación de mercado y análisis de competencia. ➤ Publicidad, branding y posicionamiento de marca. ➤ Herramientas digitales (redes sociales, Google Ads, CRM, email marketing). ➤ Microsoft Office (Excel, PowerPoint) y herramientas de diseño (opcional: Canva, Photoshop).			
ESTUDIOS Y EXPERIENCIAS			
➤ Estudios mínimos: Técnico en logística, administración, gestión de almacenes o afines. ➤ Experiencia: 2-3 años en control de inventario o supervisión de bodega.			
ADiestRAMIENTO			
➤ Capacitación en marketing digital, estrategias comerciales y branding. ➤ Talleres de análisis de mercado, redes sociales y comunicación efectiva. ➤ Formación en herramientas digitales de marketing y CRM.			



	JEFE DE HIGIENE Y SEGURIDAD		
	Área	Seguridad y Salud Ocupacional	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	1-2
IDENTIFICACION DEL PUESTO			
Nombre del puesto:	Encargado De Higiene Y Seguridad		
Departamento:	Seguridad y Salud Ocupacional		
Tipo De Contratación:	Permanente		
Puesto que reporta:	Gerente General / jefe Administrativo		
Supervisa a:	—		
OBJETIVO DEL PUESTO			
Garantizar el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad industrial en la empresa, previniendo riesgos laborales, promoviendo un ambiente de trabajo seguro y velando por la salud de los colaboradores.			
FUNCIONES			
➤ Supervisar y garantizar el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene en todas las áreas de la empresa. ➤ Identificar riesgos laborales y proponer medidas preventivas. ➤ Elaborar e implementar programas de seguridad industrial y planes de emergencia. ➤ Capacitar al personal en prácticas de higiene, uso de equipos de protección y protocolos de seguridad. ➤ Investigar accidentes laborales, elaborar reportes y sugerir medidas correctivas. ➤ Mantener actualizada la documentación legal relacionada con seguridad ocupacional. ➤ Coordinar simulacros de evacuación y primeros auxilios. ➤ Supervisar el correcto uso de equipos de protección personal (EPP)....			
COMPETENCIAS LABORALES			
➤ Conocimiento de normas de seguridad industrial y salud ocupacional (locales e internacionales). ➤ Manejo de protocolos de emergencia, primeros auxilios y prevención de incendios ➤ Capacidad de análisis y resolución de problemas. ➤ Liderazgo y habilidades de comunicación para capacitar al personal. ➤ Atención al detalle y capacidad de supervisión.			



	JEFE DE HIGIENE Y SEGURIDAD		
	Área	Seguridad y Salud Ocupacional	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	2-2
COMPLEJIDAD DEL PUESTO			
Requiere capacidad para evaluar riesgos, tomar decisiones preventivas, coordinar al personal y garantizar que las políticas de seguridad se cumplan en toda la empresa.			
CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES			
➤ Legislación laboral y normas de seguridad e higiene industrial. ➤ Manejo de equipos de seguridad y primeros auxilios. ➤ Protocolos de prevención de accidentes y emergencias.			
ESTUDIOS Y EXPERIENCIAS			
➤ Técnico o profesional en Seguridad Industrial, Higiene Ocupacional o afines. ➤ Experiencia mínima de 2 a 3 años en puestos similares. ➤ Preferible certificaciones en primeros auxilios, manejo de extintores y seguridad industrial.			
ADIESTRAMIENTO			
➤ Capacitación en seguridad laboral y manejo de riesgos. ➤ Actualización en normativa legal de seguridad ocupacional. ➤ Cursos en primeros auxilios, manejo de emergencias y prevención de incendios.			



	JEFE DE TALLER		
	Área	Servicio	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	1-2
IDENTIFICACION DEL PUESTO			
Nombre del puesto:	Jefe de taller		
Departamento:	servicio		
Tipo De Contratación:	Permanente		
Puesto que reporta:	Gerente General		
Supervisa a:	Técnicos de taller		
OBJETIVO DEL PUESTO			
Planificar, coordinar y supervisar las actividades técnicas y operativas del taller, garantizando la correcta ejecución de los trabajos, el uso adecuado de recursos, el cumplimiento de normas de calidad y seguridad, y la entrega oportuna de los servicios.			
FUNCIONES			
➤ Planificar y organizar las actividades diarias del taller. ➤ Supervisar al personal técnico y ayudantes. ➤ Asignar órdenes de trabajo según prioridad. ➤ Verificar la correcta ejecución de reparaciones y servicios. ➤ Controlar tiempos de trabajo y productividad. ➤ Revisar la calidad final de los trabajos realizados. ➤ Autorizar la entrega de equipos o trabajos terminados. ➤ Coordinar con bodega la disponibilidad de repuestos y materiales. ➤ Solicitar insumos y herramientas necesarias. ➤ Velar por el uso correcto de equipos y maquinaria. ➤ Implementar procedimientos técnicos de trabajo. ➤ Reportar avances y problemas al Gerente o jefe de Operaciones. ➤ Capacitar técnicamente al personal del taller.			
COMPETENCIAS LABORALES			
➤ Liderazgo ➤ Supervisión de personal ➤ Organización ➤ Toma de decisiones ➤ Resolución de problemas ➤ Trabajo bajo presión ➤ Responsabilidad			



	JEFE DE TALLER		
	Área	Servicio	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	2-2
COMPLEJIDAD DEL PUESTO			
Nivel: Dirección Operativa Técnica Implica supervisión directa de personal técnico, control de calidad y responsabilidad sobre procesos y resultados del taller.			
CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES			
➤ Diagnóstico y reparación de equipos industriales o técnicos que comercializa la empresa. ➤ Interpretación de planos, manuales técnicos y diagramas eléctricos o mecánicos. ➤ Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos. ➤ Planificación y organización del trabajo. ➤ Control de inventarios y manejo de repuestos. ➤ Elaboración de reportes técnicos y administrativos ➤ Normas de seguridad industrial. ➤ Uso adecuado de equipo de protección personal (EPP). ➤ Atención y servicio al cliente. ➤ Técnicas básicas de liderazgo.			
ESTUDIOS Y EXPERIENCIAS			
➤ Técnico o Ingeniero en área relacionada (mecánica, eléctrica, industrial u otra según giro). ➤ Experiencia en supervisión de talleres. ➤ Experiencia técnica comprobable. ➤ Conocimiento de procesos de reparación y mantenimiento. ➤ Manejo de personal.			
ADIESTRAMIENTO			
Capacitar al jefe de Taller para planificar, dirigir y supervisar eficientemente las operaciones técnicas del taller, garantizando calidad en los trabajos, control de recursos, seguridad del personal y cumplimiento de tiempos de entrega.			



	AUXILIAR ADMINISTRATIVO		
	Área	Administración	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	1-2
IDENTIFICACION DEL PUESTO			
Nombre del puesto:	Auxiliar administrativo		
Departamento:	Administrativa		
Tipo De Contratación:	Permanente		
Puesto que reporta:	Jefe administrativo		
Supervisa a:	-		
OBJETIVO DEL PUESTO			
Brindar apoyo administrativo a las diferentes áreas de la empresa, asegurando el adecuado manejo de documentos, atención interna y cumplimiento de los procedimientos administrativos establecidos.			
FUNCIONES			
➤ Apoyar en la elaboración, archivo y control de documentos administrativos. ➤ Atender llamadas, correos y solicitudes internas y externas. ➤ Apoyar en la elaboración de informes, registros y reportes administrativos. ➤ Realizar trámites administrativos internos y externos. ➤ Apoyar en el control de suministros de oficina. ➤ Colaborar con otras áreas en actividades administrativas asignadas. ➤ Mantener actualizados archivos físicos y digitales.			
COMPETENCIAS LABORALES			
➤ Organización: Capacidad para ordenar, clasificar y archivar documentos correctamente. ➤ Responsabilidad: Cumplimiento oportuno de tareas asignadas. ➤ Comunicación efectiva: Atención clara y cordial al personal y clientes. ➤ Trabajo en equipo: Colaboración con diferentes áreas de la empresa. ➤ Manejo del tiempo: Capacidad para priorizar actividades administrativas. ➤ Atención al detalle: Precisión en la gestión documental y registros. ➤ Ética y confidencialidad: Manejo responsable de información administrativa. ➤ Adaptabilidad: Capacidad para ajustarse a cambios y nuevas tareas. ➤ Responsabilidad y ética: Manejo responsable de la información comercial.			



	AUXILIAR ADMINISTRATIVO		
	Área	Administración	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	2-2
COMPLEJIDAD DEL PUESTO			
Baja-media, debido a que ejecuta funciones operativas bajo supervisión directa, con responsabilidad en el manejo de documentación y apoyo administrativo.			
CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES			
➤ Procesos administrativos básicos ➤ Archivo y gestión documental ➤ Manejo de Microsoft Office (Word, Excel) ➤ Atención al cliente ➤ Normas básicas de confidencialidad			
ESTUDIOS Y EXPERIENCIAS			
➤ Bachillerato o técnico en Administración o áreas afines. ➤ Experiencia mínima de 1 año en puestos administrativos (deseable).			
ADIESTRAMIENTO			
➤ Inducción institucional ➤ Capacitación en procesos administrativos ➤ Manejo de documentos y archivo.			



	AUXILIAR CONTABILIDAD		
	Área	Contabilidad/finanzas	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	1-2
IDENTIFICACION DEL PUESTO			
Nombre del puesto:	Auxiliar Contable		
Departamento:	Contabilidad/finanzas		
Tipo De Contratación:	Permanente		
Puesto que reporta:	Jefe Contable		
Supervisa a:	—		
OBJETIVO DEL PUESTO			
Brindar apoyo en las tareas contables y administrativas, garantizando la correcta registración de operaciones financieras, conciliaciones bancarias, manejo de documentos contables y apoyo en la elaboración de reportes financieros.			
FUNCIONES			
➤ Registrar todas las operaciones contables en el sistema según las políticas de la empresa. ➤ Elaborar conciliaciones bancarias periódicas. ➤ Clasificar y archivar facturas, recibos y otros documentos contables. ➤ Apoyar en la elaboración de estados financieros y reportes contables. ➤ Colaborar en la preparación de declaraciones fiscales, pagos de impuestos y otros documentos legales relacionados. ➤ Mantener actualizado el control de cuentas por pagar y cuentas por cobrar. ➤ Apoyar en auditorías internas y externas, proporcionando la información requerida. ➤ Realizar análisis de cuentas y seguimiento de saldos...			
COMPETENCIAS LABORALES			
➤ Responsabilidad y ética profesional. ➤ Atención al detalle y precisión en el manejo de datos. ➤ Capacidad para trabajar bajo presión y cumplir plazos. ➤ Organización y orden en la gestión de documentos. ➤ Trabajo en equipo y comunicación efectiva.			



	AUXILIAR CONTABILIDAD		
	Área	Contabilidad/finanza	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	2-2
COMPLEJIDAD DEL PUESTO			
Media-baja las tareas son rutinarias y siguen procedimientos establecidos. Se requiere atención al detalle, pero no implica decisiones estratégicas complejas la interacción con otros departamentos es limitada a la coordinación de documentos y reportes contables se aplica normativa contable básica y políticas internas, con supervisión moderada.			
CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES			
➤ Contabilidad general y financiera. ➤ Manejo de software contable (ej.: Siigo, QuickBooks, SAP, Contpaqi). ➤ Normas fiscales y tributarias básicas. ➤ Microsoft Excel y herramientas ofimáticas.			
ESTUDIOS Y EXPERIENCIAS			
➤ Estudios mínimos: Técnico o Licenciatura en Contabilidad, Finanzas o Administración. ➤ Experiencia: 1-2 años en puestos contables similares (deseable).			
ADiestRAMIENTO			
➤ Capacitación en software contable de la empresa. ➤ Actualización en normas contables y tributarias básicas. ➤ Talleres de Excel avanzado y manejo de reportes financieros.			



	ANALISTA DE T.H		
	Área	RRHH	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	1-2
IDENTIFICACION DEL PUESTO			
Nombre del puesto:	Analista de talento humano		
Departamento:	RRHH		
Tipo De Contratación:	Permanente		
Puesto que reporta:	Jefe talento humano		
Supervisa a:	—		
OBJETIVO DEL PUESTO			
Apoyar en la gestión integral del talento humano, contribuyendo al desarrollo, selección, capacitación y bienestar de los colaboradores, asegurando la correcta aplicación de políticas y procedimientos de recursos humanos dentro de la organización.			
FUNCIONES			
➤ Apoyar en los procesos de reclutamiento y selección de personal: publicación de vacantes, revisión de currículos, entrevistas iniciales. ➤ Colaborar en la elaboración de planes de inducción y capacitación para los colaboradores. ➤ Mantener actualizados los registros y expedientes de los empleados. ➤ Apoyar en la gestión de nómina y beneficios del personal. ➤ Participar en la implementación de políticas de evaluación de desempeño y desarrollo profesional. ➤ Colaborar en el cumplimiento de normativas laborales y legales vigentes. ➤ Elaborar reportes y estadísticas sobre gestión de talento humano. ➤ Apoyar en la resolución de consultas y requerimientos de los empleados respecto a sus derechos y obligaciones.			
COMPETENCIAS LABORALES			
➤ Ética profesional y confidencialidad. ➤ Comunicación efectiva y relaciones interpersonales. ➤ Organización y manejo eficiente de documentos e información. ➤ Capacidad de análisis y resolución de problemas. ➤ Proactividad y disposición para el trabajo en equipo.			



	ANALISTA DE T.H		
	Área	RRHH	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	2-2
COMPLEJIDAD DEL PUESTO			
Media-baja. Requiere análisis e interpretación de información laboral, pero las decisiones estratégicas son supervisadas por el jefe de RH. Las tareas son varias y simultáneas, implicando coordinación con diferentes áreas. Manejo de información sensible y confidencial sobre personal aplica políticas internas y normativas laborales bajo supervisión moderada			
CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES			
➤ Legislación laboral y seguridad social. ➤ Gestión de nómina y beneficios ➤ Reclutamiento y selección de personal ➤ Evaluación de desempeño y desarrollo del talento humano. ➤ Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint) y sistemas de gestión RH (ej.: SAP HR, Nominasoft, RH Pro).			
ESTUDIOS Y EXPERIENCIAS			
➤ Estudios mínimos: Técnico o Licenciatura en Recursos Humanos, Psicología, Administración o afines. ➤ Experiencia: 1-3 años en áreas de talento humano o administración de personal (deseable).			
ADiestramiento			
➤ Capacitación en legislación laboral y seguridad social vigente. ➤ Talleres de reclutamiento, selección y desarrollo de personal. ➤ Capacitación en sistemas de gestión RH y herramientas digitales de administración de personal.			



	RECEPCIONISTA		
	Área	Administración	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	1-2
IDENTIFICACION DEL PUESTO			
Nombre del puesto:	Recepción		
Departamento:	Administración		
Tipo De Contratación:	Permanente		
Puesto que reporta:	Jefe ventas		
Supervisa a:	—		
OBJETIVO DEL PUESTO			
Atender y orientar a clientes, proveedores y visitantes, gestionar llamadas y correspondencia, y brindar apoyo administrativo básico, garantizando una atención cordial y eficiente que represente adecuadamente la imagen de la empresa.			
FUNCIONES			
➤ Recibir y atender a visitantes y clientes. ➤ Contestar y canalizar llamadas telefónicas. ➤ Registrar entradas y salidas de visitantes. ➤ Brindar información básica sobre la empresa y sus servicios. ➤ Recibir, clasificar y entregar correspondencia y paquetería. ➤ Coordinar citas y reuniones. ➤ Apoyar en tareas administrativas básicas. ➤ Mantener ordenada el área de recepción ➤ Elaborar registros de control de visitas. ➤ Notificar al personal correspondiente sobre visitas o llamadas. ➤ Apoyar en archivo de documentos cuando se requiera.			
COMPETENCIAS LABORALES			
➤ Cuidar la imagen y presentación del área de recepción. ➤ Manejar información con confidencialidad. ➤ Dar trato cordial y respetuoso. ➤ Garantizar correcta canalización de comunicaciones.			



	RECEPCIONISTA		
	Área	Administración	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	2-2
COMPLEJIDAD DEL PUESTO			
Nivel: Operativo–Administrativo Requiere manejo simultáneo de llamadas, atención presencial y tareas administrativas básicas.			
CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES			
➤ Atención al cliente ➤ Manejo de llamadas ➤ Redacción básica ➤ Uso de correo electrónico ➤ Paquete Office básico ➤ Archivo de documentos			
ESTUDIOS Y EXPERIENCIAS			
➤ Bachillerato o Técnico en administración o áreas afines. ➤ Experiencia en atención al cliente (deseable). ➤ Manejo básico de computadora. ➤ Manejo de central telefónica (deseable).			
ADIESTRAMIENTO			
Preparar al recepcionista para ejecutar correctamente las funciones de atención, comunicación y apoyo administrativo, asegurando un trato profesional al público, manejo adecuado de información y cumplimiento de los procedimientos internos de la empresa.			



	SUPERVISOR DE TALLER		
	Área	Servicio/Operaciones	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	1-2
IDENTIFICACION DEL PUESTO			
Nombre del puesto:	Supervisor de taller		
Departamento:	Servicio /Operaciones		
Tipo De Contratación:	Permanente		
Puesto que reporta:	Jefe de operaciones		
Supervisa a:	Técnicos, mecánicos, ayudantes de taller		
OBJETIVO DEL PUESTO			
Planificar, coordinar y supervisar las actividades del taller, garantizando que los trabajos de mantenimiento, reparación o producción se realicen con calidad, seguridad, eficiencia y dentro de los plazos establecidos.			
FUNCIONES			
➤ Supervisar y coordinar las labores diarias del personal del taller. ➤ Asignar tareas y verificar el cumplimiento de los trabajos programados. ➤ Controlar el uso adecuado de herramientas, equipos y materiales. ➤ Garantizar el cumplimiento de normas de seguridad e higiene laboral. ➤ Diagnosticar fallas técnicas y apoyar en soluciones complejas. ➤ Elaborar reportes de trabajos realizados y tiempos de ejecución. ➤ Coordinar con bodega el suministro de repuestos y materiales. ➤ Velar por el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos. ➤ Capacitar y evaluar el desempeño del personal a su cargo.			
COMPETENCIAS LABORALES			
➤ Liderazgo y trabajo en equipo ➤ Capacidad de planificación y organización ➤ Toma de decisiones ➤ Comunicación efectiva ➤ Responsabilidad y disciplina ➤ Orientación a resultados ➤ Resolución de problemas técnicos			



	SUPERVISOR DE TALLER		
	Área	Servicio/Operaciones	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	2-2
COMPLEJIDAD DEL PUESTO			
➤ Requiere conocimientos técnicos especializados. ➤ Manejo de personal operativo. ➤ Responsabilidad directa sobre la calidad del trabajo del taller. ➤ Toma de decisiones bajo presión y en situaciones técnicas críticas.			
CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES			
➤ Mecánica general / técnica según el giro del taller ➤ Uso de herramientas y equipos especializados ➤ Normas de seguridad industrial ➤ Lectura de manuales técnicos ➤ Control de inventarios básicos ➤ Mantenimiento preventivo y correctivo			
ESTUDIOS Y EXPERIENCIAS			
➤ Técnico medio o superior en mecánica, electromecánica o carrera afín ➤ Experiencia mínima de 2 a 3 años en talleres o áreas similares ➤ Experiencia previa supervisando personal (deseable)			
ADIESTRAMIENTO			
➤ Capacitación en seguridad e higiene laboral ➤ Actualización técnica en equipos y maquinaria ➤ Liderazgo y manejo de personal ➤ Mejora continua y control de calidad			



	ENCARGADO DE BODEGA		
	Área	Servicio/Operaciones	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	1-2
IDENTIFICACION DEL PUESTO			
Nombre del puesto:	Encargado de bodega		
Departamento:	Servicio /Operaciones		
Tipo De Contratación:	Permanente		
Reporta a:	Jefe de operaciones		
Supervisa a:	Personal de bodega, almacenistas y auxiliares de inventario		
OBJETIVO DEL PUESTO			
Garantizar el correcto almacenamiento, control, recepción y despacho de productos e insumos, asegurando la integridad del inventario y el cumplimiento de procedimientos internos de la empresa.			
FUNCIONES			
➤ Supervisar la recepción, almacenamiento y despacho de productos y materiales. ➤ Controlar y mantener actualizado el inventario físico y en sistemas de gestión. ➤ Coordinar el personal de bodega en la ejecución de tareas diarias. ➤ Velar por el orden, limpieza y seguridad en las instalaciones de la bodega. ➤ Elaborar reportes periódicos de inventario, entradas y salidas de mercancía. ➤ Realizar auditorías internas para garantizar la exactitud del inventario. ➤ Garantizar el cumplimiento de las normas de seguridad laboral y manejo de materiales. ➤ Coordinar con otras áreas la disponibilidad de productos según las necesidades operativas.			
COMPETENCIAS LABORALES			
➤ Liderazgo y capacidad de supervisión de personal. ➤ Organización y planificación de tareas. ➤ Responsabilidad y puntualidad. ➤ Atención al detalle y precisión en el control de inventarios. ➤ Capacidad de trabajo bajo presión y resolución de problemas.			



	ENCARGADO DE BODEGA		
	Área	Servicio/Operaciones	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	2-2
COMPLEJIDAD DEL PUESTO			
Implica coordinación de personal y control de inventarios, pero las decisiones estratégicas son supervisadas por la gerencia. Requiere atención al detalle para evitar pérdidas o errores en el inventario. Maneja información sensible sobre stock y movimientos de productos.			
CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES			
➤ Gestión de inventarios y almacenamiento de productos. ➤ Procedimientos de recepción, almacenamiento y despacho. ➤ Manejo de sistemas de inventario y control logístico. ➤ Normas de seguridad y prevención de riesgos laborales. ➤ Microsoft Office (Excel, Word) y sistemas de control de bodega.			
ESTUDIOS Y EXPERIENCIAS			
➤ Estudios mínimos: Técnico en logística, administración, gestión de almacenes o afines. ➤ Experiencia: 2-3 años en control de inventario o supervisión de bodega.			
ADiestRAMIENTO			
➤ Capacitación en gestión de inventarios y control de stock. ➤ Talleres de seguridad laboral y manejo de materiales. ➤ Formación en sistemas de control de bodega y logística interna.			



	SUPERVISOR DE VENTAS		
	Área	Comercial/ventas	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	1-2
IDENTIFICACION DEL PUESTO			
Nombre del puesto:	Supervisor de ventas		
Departamento:	Comercial/ventas		
Tipo De Contratación:	Permanente		
Reporta a:	Jefe de ventas y mercadeo		
Supervisa a:	Vendedores y personal de ventas directo		
OBJETIVO DEL PUESTO			
Dirigir, coordinar y supervisar al equipo de ventas para garantizar el cumplimiento de metas comerciales, el crecimiento de las ventas y la fidelización de clientes, asegurando la correcta ejecución de las estrategias comerciales de la empresa.			
FUNCIONES			
➤ Supervisar el desempeño del equipo de ventas y asegurar el cumplimiento de metas y objetivos comerciales. ➤ Capacitar y motivar al personal de ventas, promoviendo un ambiente de alto rendimiento. ➤ Elaborar y presentar reportes de ventas, resultados y proyecciones al Gerente Comercial. ➤ Analizar indicadores de ventas y proponer estrategias para mejorar resultados. ➤ Asegurar la correcta atención a clientes y resolución de problemas o quejas. ➤ Participar en la planificación de campañas y promociones de ventas. ➤ Coordinar con otras áreas (marketing, logística, atención al cliente) para garantizar la disponibilidad de productos y la satisfacción del cliente. ➤ Supervisar la ejecución de políticas comerciales y procedimientos internos del área de ventas.			
COMPETENCIAS LABORALES			
➤ Liderazgo y motivación de equipos. ➤ Comunicación efectiva y habilidades interpersonales. ➤ Orientación a resultados y análisis de indicadores de ventas. ➤ Capacidad para planificar, organizar y supervisar tareas. ➤ Resolución de problemas y toma de decisiones bajo presión.			



	SUPERVISOR DE VENTAS		
	Área	Comercial/ventas	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	2-2
COMPLEJIDAD DEL PUESTO			
Requiere coordinación de personal y análisis de desempeño comercial, además de la implementación de estrategias de ventas. Implica manejo de información sensible sobre clientes, precios y objetivos de ventas. Toma decisiones tácticas para mejorar resultados, con supervisión de la gerencia.			
CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES			
➤ Técnicas de ventas, negociación y fidelización de clientes. ➤ Gestión de indicadores de desempeño comercial (KPIS). ➤ Planificación y ejecución de estrategias comerciales. ➤ Manejo de herramientas digitales de ventas y CRM. ➤ Microsoft Office (Excel, PowerPoint, Word).			
ESTUDIOS Y EXPERIENCIAS			
➤ Estudios mínimos: Técnico o Licenciatura en Administración, Marketing, Ventas o afines. ➤ Experiencia: 2-4 años en ventas y supervisión de equipos comerciales (deseable).			
ADIESTRAMIENTO			
➤ Talleres en técnicas de ventas, negociación y atención al cliente. ➤ Capacitación en liderazgo y gestión de equipos de ventas. ➤ Formación en CRM y herramientas de seguimiento de clientes.			



	TECNICO DE TALLER		
	Área	Servicio/Operaciones	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	1-2
IDENTIFICACION DEL PUESTO			
Nombre del puesto:	Técnico de Taller		
Departamento:	Servicio / Atención al Cliente/Operaciones		
Tipo De Contratación:	Permanente		
Reporta a:	Supervisor de Servicio /jefe de Operaciones		
Supervisa a:	-		
OBJETIVO DEL PUESTO			
Ejecutar trabajos técnicos de mantenimiento, reparación y montaje, asegurando que los equipos, vehículos o maquinaria funcionen correctamente, cumpliendo con los estándares de calidad, seguridad y tiempos establecidos.			
FUNCIONES			
➤ Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de equipos o maquinaria. ➤ Diagnosticar fallas técnicas y aplicar soluciones adecuadas. ➤ Utilizar correctamente herramientas y equipos del taller. ➤ Cumplir con las normas de seguridad e higiene laboral. ➤ Informar al jefe de Taller sobre avances y problemas detectados. ➤ Mantener el orden y limpieza del área de trabajo. ➤ Solicitar repuestos y materiales necesarios para las reparaciones. ➤ Registrar trabajos realizados y tiempos de ejecución.			
COMPETENCIAS LABORALES			
➤ Conocimientos técnicos especializados ➤ Responsabilidad y compromiso ➤ Trabajo en equipo ➤ Atención al detalle ➤ Capacidad de análisis y diagnóstico ➤ Disciplina y orden ➤ Cumplimiento de normas			



	TECNICO DE TALLER		
	Área	Servicio/Operaciones	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	2-2
COMPLEJIDAD DEL PUESTO			
Las tareas son operativas y supervisadas, siguiendo instrucciones del supervisor. Requiere atención al detalle y cumplimiento de procedimientos de seguridad y maneja información y materiales sensibles del taller, pero no implica decisiones estratégicas.			
CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES			
➤ Mecánica, electricidad o técnica afín según el tipo de taller ➤ Uso de herramientas manuales y eléctricas ➤ Normas de seguridad industrial ➤ Interpretación de manuales técnicos ➤ Mantenimiento preventivo y correctivo ➤ Control básico de calidad			
ESTUDIOS Y EXPERIENCIAS			
➤ Técnico medio en mecánica, electromecánica o carrera afín ➤ Experiencia mínima de 1 a 2 años en talleres similares ➤ Cursos técnicos relacionados (deseable)			
ADIESTRAMIENTO			
➤ Capacitación en seguridad industrial y uso de herramientas. ➤ Talleres de mantenimiento básico y procedimientos operativos del taller. ➤ Formación en manejo adecuado de materiales y equipos.			



	AYUDANTE DE BODEGA		
	Área	Servicio/Operaciones	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	1-2
IDENTIFICACION DEL PUESTO			
Nombre del puesto:	Ayudante de bodega		
Departamento:	Servicio / Atención al Cliente/Operaciones		
Tipo De Contratación:	Permanente		
Reporta a:	Encargado de bodega/jefe de Operaciones		
Supervisa a:	-		
OBJETIVO DEL PUESTO			
Apoyar en las labores de recepción, almacenamiento y despacho de productos, manteniendo el orden, control y seguridad en la bodega, asegurando el correcto manejo de inventario.			
FUNCIONES			
➤ Recibir y revisar mercancía o materiales entrantes, verificando cantidad y calidad. ➤ Almacenar productos siguiendo normas de orden, clasificación y seguridad. ➤ Preparar pedidos y apoyar en el despacho de productos hacia clientes o áreas internas. ➤ Mantener la bodega limpia, ordenada y segura. ➤ Colaborar con el Encargado de Bodega en inventarios físicos y registros de entradas y salidas. ➤ Reportar cualquier anomalía, daño o pérdida de productos al supervisor. ➤ Apoyar en la carga y descarga de materiales, respetando normas de seguridad.			
COMPETENCIAS LABORALES			
➤ Responsabilidad y puntualidad. ➤ Capacidad de trabajo en equipo. ➤ Atención al detalle y cuidado de los productos. ➤ Orden y organización en el manejo del inventario. ➤ Proactividad y disposición para realizar tareas físicas y operativas.			



	AYUDANTE DE BODEGA		
	Área	Servicio/Operaciones	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	2-2
COMPLEJIDAD DEL PUESTO			
Las tareas son operativas y rutinarias, siguiendo instrucciones del Encargado de Bodega. No implica toma de decisiones ni supervisión de personal. Requiere atención al detalle y cumplimiento de procedimientos de seguridad			
CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES			
➤ Procedimientos de recepción, almacenamiento y despacho de productos. ➤ Normas básicas de seguridad e higiene en bodega. ➤ Manejo de herramientas y equipos de carga y descarga. ➤ Organización y control del inventario físico.			
ESTUDIOS Y EXPERIENCIAS			
➤ Estudios mínimos: Educación secundaria completa (Bachillerato) o equivalente. ➤ Experiencia: Deseable experiencia en almacén, bodega o logística operativa.			
ADiestramiento			
mas de seguridad y manejo de materiales. dimientos de recepción, almacenamiento y despacho. ción y control de inventario.			



	EJECUTIVO DE VENTAS		
	Área	Comercial/Ventas	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	1-2
IDENTIFICACION DEL PUESTO			
Nombre del puesto:	Ejecutivo de ventas		
Departamento:	Comercial/ventas		
Tipo De Contratación:	Permanente		
Reporta a:	Supervisor de ventas/jefe de ventas		
Supervisa a:	-		
OBJETIVO DEL PUESTO			
Promover y vender los productos o servicios de la empresa, logrando cumplir con las metas comerciales y fidelizando a los clientes mediante un servicio profesional y atención de calidad.			
FUNCIONES			
➤ Identificar oportunidades de venta y nuevos clientes en el mercado. ➤ Promocionar los productos o servicios de la empresa y presentar cotizaciones. ➤ Mantener y fortalecer relaciones con clientes existentes. ➤ Cumplir con los objetivos de ventas establecidos por la empresa. ➤ Elaborar reportes diarios, semanales y mensuales de actividades y resultados. ➤ Atender consultas, solicitudes y reclamos de los clientes de manera oportuna. ➤ Coordinar con el equipo de logística o administración la entrega de productos vendidos. ➤ Participar en campañas, ferias o eventos comerciales según la planificación de la empresa.			
COMPETENCIAS LABORALES			
➤ Orientación a resultados y cumplimiento de metas. ➤ Habilidades de negociación y persuasión. ➤ Comunicación efectiva y relaciones interpersonales. ➤ Organización y planificación de la actividad comercial. ➤ Proactividad y capacidad para trabajar de manera autónoma.			



	EJECUTIVO DE VENTAS		
	Área	Comercial/ventas	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	2-2
COMPLEJIDAD DEL PUESTO			
Implica gestión de clientes y cumplimiento de objetivos comerciales, pero las decisiones estratégicas son supervisadas por la gerencia. Requiere análisis de oportunidades de venta y seguimiento de clientes. Maneja información sensible sobre precios, clientes y resultados comerciales.			
CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES			
➤ Técnicas de ventas, negociación y fidelización de clientes. ➤ Productos o servicios de la empresa y características del mercado. ➤ Manejo de herramientas digitales de ventas y CRM. ➤ Microsoft Office (Excel, Word, PowerPoint).			
ESTUDIOS Y EXPERIENCIAS			
➤ Estudios mínimos: Educación técnica, técnica superior o Licenciatura en Administración, Marketing, Ventas o afines. ➤ Experiencia: 1-3 años en ventas o atención al cliente (deseable).			
ADIESTRAMIENTO			
➤ Capacitación en técnicas de ventas, negociación y atención al cliente. ➤ Talleres sobre productos y servicios de la empresa. ➤ Formación en herramientas de seguimiento de clientes y CRM.			



	PERSONAL DE LIMPIEZA		
	Área	Limpieza	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	1-2
IDENTIFICACION DEL PUESTO			
Nombre del puesto:	Limpieza y apoyo		
Departamento:	Limpieza		
Tipo De Contratación:	Permanente		
Reporta a:	Supervisor de Servicios /jefe de Operaciones		
Supervisa a:	-		
OBJETIVO DEL PUESTO			
Mantener las instalaciones de la empresa limpias, ordenadas y seguras, apoyando en tareas operativas o logísticas básicas que contribuyan al buen funcionamiento de las áreas de trabajo.			
FUNCIONES			
➤ Realizar limpieza de oficinas, pasillos, baños, áreas comunes y talleres. ➤ Mantener el orden y organización de espacios de trabajo y almacenamiento. ➤ Apoyar en tareas logísticas o de traslado de materiales según instrucciones del supervisor. ➤ Reportar incidencias, desperfectos o situaciones que puedan afectar la operación o seguridad. ➤ Cumplir con las normas de higiene, seguridad y procedimientos internos. ➤ Colaborar con otros departamentos en actividades de apoyo operativo o mantenimiento. ➤ Participar en capacitaciones sobre manejo de productos de limpieza y seguridad laboral.			
COMPETENCIAS LABORALES			
➤ Responsabilidad y puntualidad. ➤ Orden y limpieza en el trabajo. ➤ Disposición para colaborar y trabajar en equipo. ➤ Atención al detalle y cuidado de instalaciones y materiales. ➤ Proactividad y disposición para aprender y seguir instrucciones.			



	PERSONAL DE LIMPIEZA		
	Área	Limpieza	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	2-2
COMPLEJIDAD DEL PUESTO			
Las tareas son rutinarias y supervisadas, siguiendo procedimientos establecidos. No implica toma de decisiones estratégicas ni supervisión de personal y requiere atención al detalle y cumplimiento de normas de seguridad e higiene.			
CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES			
➤ Procedimientos básicos de limpieza y mantenimiento de instalaciones. ➤ Uso seguro de productos y herramientas de limpieza. ➤ Normas de higiene y seguridad laboral. ➤ Organización del espacio y control de materiales de limpieza.			
ESTUDIOS Y EXPERIENCIAS			
➤ Estudios mínimos: Educación secundaria completa (Bachillerato) o equivalente. ➤ Experiencia: Deseable experiencia en limpieza o apoyo operativo, no siempre necesaria.			
ADiestRAMIENTO			
➤ Capacitación en normas de higiene y seguridad laboral. ➤ Formación en el uso adecuado de productos y equipos de limpieza. ➤ Talleres de organización y apoyo operativo en áreas de trabajo.			



	CONDUCTOR		
	Área	Transporte/servicio	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	1-2
IDENTIFICACION DEL PUESTO			
Nombre del puesto:	Conductor		
Departamento:	Transporte/servicio		
Tipo De Contratación:	Permanente		
Reporta a:	Supervisor de Servicios /jefe de Operaciones		
Supervisa a:	-		
OBJETIVO DEL PUESTO			
Transportar de manera segura personas, productos, materiales y documentos, cumpliendo con las normas de tránsito, los procedimientos internos y asegurando la entrega oportuna y confiable de correspondencia, paquetes y bienes de la empresa.			
FUNCIONES			
➤ Conducir vehículos de la empresa cumpliendo con normas de tránsito y seguridad vial. ➤ Transportar productos, materiales y personal de manera segura y eficiente. ➤ Entregar y recoger correspondencia, documentos y paquetes según instrucciones. ➤ Mantener el vehículo asignado en óptimas condiciones, realizando limpieza y mantenimiento básico. ➤ Elaborar reportes de viajes, entregas, consumos de combustible y estado del vehículo. ➤ Colaborar en la carga y descarga de productos o paquetes cuando sea necesario. • Cumplir con rutas, horarios y programación de transporte y entregas establecidas. ➤ Reportar cualquier incidente, accidente o desperfecto mecánico al supervisor. ➤ Respetar las políticas internas de la empresa en cuanto a documentación, seguridad y comportamiento.			
COMPETENCIAS LABORALES			
➤ Responsabilidad, puntualidad y confiabilidad. ➤ Atención y respeto a las normas de tránsito y seguridad. ➤ Organización y manejo de documentos y entregas.			



	CONDUCTOR		
	Área	Transporte/servicio	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	2-2
COMPLEJIDAD DEL PUESTO			
Las tareas son operativas y rutinarias, pero requieren atención a la seguridad, rutas y manejo de información confidencial. Requiere tomar decisiones rápidas ante imprevistos en la carretera o en la entrega de paquetes y documentos. Maneja información sensible sobre correspondencia, productos y entregas.			
CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES			
➤ Normas de tránsito y seguridad vial. ➤ Manejo y mantenimiento básico del vehículo asignado. ➤ Rutas y direcciones locales. ➤ Procedimientos de entrega y recepción de correspondencia, documentos y productos. ➤ Documentación básica de transporte, registro de entregas y control de paquetes.			
ESTUDIOS Y EXPERIENCIAS			
➤ Estudios mínimos: Educación secundaria completa (Bachillerato) o equivalente. ➤ Experiencia: Deseable experiencia en conducción, mensajería o transporte de productos. ➤ Licencia de conducir vigente según el tipo de vehículo que se manejará.			
ADiestRAMIENTO			
➤ Capacitación en seguridad vial y normas de tránsito. ➤ Talleres de conducción defensiva y manejo de emergencias. ➤ Formación en procedimientos internos de transporte, mensajería y entrega de correspondencia o paquetes.			



	MENSAJERO		
	Área	Transporte/servicio	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	1-2
IDENTIFICACION DEL PUESTO			
Nombre del puesto:	Mensajero		
Departamento:	Transporte/servicio		
Tipo De Contratación:	Permanente		
Reporta a:	Supervisor de Servicios /jefe de Operaciones		
Supervisa a:	-		
OBJETIVO DEL PUESTO			
Ejecutar de manera eficiente y oportuna la entrega y recolección de documentos, correspondencia y materiales de la empresa, apoyando las gestiones administrativas internas y externas, y contribuyendo al correcto funcionamiento operativo y organizacional de German-Tec, S.A.			
FUNCIONES			
➤ Realizar la entrega y recolección de documentos, correspondencia, facturas, cheques y otros materiales entre las distintas áreas de la empresa y hacia clientes, proveedores e instituciones externas. ➤ Trasladar encomiendas, repuestos o materiales asignados, asegurando su adecuada manipulación, custodia y entrega. ➤ Apoyar en la realización de trámites administrativos ante bancos, instituciones gubernamentales y otras entidades externas. ➤ Verificar que la documentación asignada esté completa y debidamente autorizada antes de su traslado. ➤ Llevar el control y registro de las entregas realizadas, solicitando firmas, sellos o comprobantes de recepción. ➤ Informar oportunamente al jefe inmediato sobre cualquier inconveniente, retraso o situación irregular durante el cumplimiento de sus labores. ➤ Velar por la confidencialidad y seguridad de la información y documentos que le sean confiados.			
COMPETENCIAS LABORALES			
➤ Responsabilidad, puntualidad y confiabilidad. ➤ Atención y respeto a las normas de tránsito y seguridad. ➤ Organización y manejo de documentos y entregas.			



	MENSAJERO		
	Área	Transporte/servicio	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	2-2
COMPLEJIDAD DEL PUESTO			
El puesto de Mensajero presenta un nivel de complejidad bajo a medio, ya que sus funciones son principalmente operativas y de apoyo administrativo; sin embargo, requiere un alto grado de responsabilidad, confiabilidad y cumplimiento de normas, debido al manejo de documentos oficiales, información confidencial y materiales de la empresa.			
CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES			
➤ Conocimiento general de procedimientos administrativos básicos, relacionados con el manejo y traslado de documentación. ➤ Conocimiento de rutas, direcciones y ubicación geográfica dentro de la ciudad y zonas de operación de la empresa. ➤ Conocimiento básico sobre clasificación, manejo y resguardo de documentos, garantizando su confidencialidad e integridad.			
ESTUDIOS Y EXPERIENCIAS			
➤ Estudios mínimos: Educación secundaria completa (Bachillerato) o equivalente. ➤ Experiencia: Deseable experiencia en conducción, mensajería o transporte de productos. ➤ Licencia de conducir vigente según el tipo de vehículo que se manejará.			
ADiestRAMIENTO			
➤ Capacitación en seguridad vial y normas de tránsito. ➤ Talleres de conducción defensiva y manejo de emergencias. ➤ Formación en procedimientos internos de transporte, mensajería y entrega de correspondencia o paquetes.			



	GUARDA DE SEGURIDAD		
	Área	Seguridad/Servicios Generales	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	1-2
IDENTIFICACION DEL PUESTO			
Nombre del puesto	Guarda de seguridad		
Departamento	Seguridad/ Servicios Generales		
Tipo De Contratación:	Permanente		
Puesto que reporta	Jefe de Seguridad / Gerente de Operaciones		
Supervisa a:	-		
OBJETIVO DEL PUESTO			
Velar por la seguridad de las instalaciones, bienes, empleados y visitantes de la empresa, asegurando el cumplimiento de las normas de seguridad y prevención de riesgos.			
FUNCIONES			
➤ Vigilar las instalaciones de la empresa, evitando accesos no autorizados o situaciones de riesgo. ➤ Controlar el ingreso y salida de personas, vehículos y materiales. ➤ Realizar rondas periódicas para supervisar áreas internas y externas. ➤ Monitorear sistemas de seguridad como cámaras, alarmas y controles de acceso. ➤ Reportar incidentes, anomalías o situaciones sospechosas al supervisor inmediato. ➤ Cumplir y hacer cumplir las normas de seguridad, procedimientos y políticas de la empresa. ➤ Colaborar en la evacuación o emergencia según los protocolos establecidos. ➤ Mantener un registro de visitas, movimientos y eventos relevantes.			
COMPETENCIAS LABORALES			
➤ Responsabilidad, honestidad y confiabilidad. ➤ Atención y vigilancia constante. ➤ Capacidad para actuar con calma y criterio en situaciones de riesgo. ➤ Comunicación efectiva y trabajo en equipo. ➤ Puntualidad y disciplina en el cumplimiento de turnos.			



	GUARDA DE SEGURIDAD		
	Área	Seguridad/Servicios Generales	Fecha:31/12/2025
	MF-1	Página	2-2
COMPLEJIDAD DEL PUESTO			
Las tareas son rutinarias y operativas, siguiendo procedimientos de seguridad. Requiere capacidad de observación y reacción rápida ante incidentes. Maneja información sensible sobre la seguridad de instalaciones y personal.			
CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES			
➤ Normas básicas de seguridad y prevención de riesgos. ➤ Procedimientos de control de acceso y vigilancia. ➤ Manejo de sistemas de seguridad (cámaras, alarmas, radios, controles de acceso) ➤ Protocolos de emergencia y evacuación.			
ESTUDIOS Y EXPERIENCIAS			
➤ Estudios mínimos: Educación secundaria completa (Bachillerato) o equivalente. ➤ Experiencia: Deseable experiencia en seguridad, vigilancia o control de accesos. ➤ Certificaciones o cursos en seguridad pueden ser un plus.			
ADiestRAMIENTO			
➤ Capacitación en procedimientos de seguridad y prevención de riesgos. ➤ Formación en manejo de sistemas de vigilancia y control de accesos. ➤ Talleres sobre protocolos de emergencia, primeros auxilios y manejo de incidentes.			



XI. CONCLUSIÓN

En las observaciones que se realizó durante las visitas a la empresa German-Tec S, A. se diagnosticó la situación actual para fortalecer la organización interna ante el crecimiento sostenido de su demanda. A través de la aplicación de entrevistas, observación directa y análisis documental, se logró obtener información suficiente para evaluar la situación real de los puestos de trabajo y la estructura organizacional existente.

Identificándose debilidades importantes como la ausencia de un manual de funciones formal, organigrama desactualizado, duplicidad de tareas, sobrecarga laboral y desconocimiento de las líneas de autoridad y coordinación entre áreas. Estos hallazgos confirmaron la necesidad de contar con instrumentos administrativos que ordenen y regulen la gestión del talento humano.

Mediante el diseño de una propuesta de organigrama ajustada a la realidad operativa de la empresa, definiendo niveles jerárquicos, líneas de mando y relaciones de supervisión, lo cual contribuye a una mejor distribución de responsabilidades y a la claridad en la toma de decisiones.

Se logro cumplir con los tres objetivos, la elaboración de un manual de función, se fortalecerán las capacidades de los trabajadores ya que les permitirá desarrollar sus tareas de manera adecuada, lo cual mejorará su eficiencia y eficacia, además que les ayudará a optimizar el tiempo, mejor comunicación con los demás puestos y se tendrá mayor coordinación en la realización conjunta de las tareas. Todo esto permitirá cumplir con los objetivos propuestos de la empresa.



XII. RECOMENDACIONES

Con base en los resultados obtenidos en la investigación, se formulan las siguientes recomendaciones:

- Implementar formalmente el organigrama propuesto, asegurando que todos los colaboradores conozcan su posición jerárquica, funciones y líneas de autoridad, con el fin de evitar duplicidad de tareas y mejorar la coordinación entre áreas.
- Aprobar y aplicar el Manual de Funciones como documento oficial de la empresa, utilizándolo como guía para la ejecución de las actividades diarias, la inducción del nuevo personal y la evaluación del desempeño laboral.
- Revisar y actualizar periódicamente el Manual de Funciones, considerándolo un documento dinámico que debe ajustarse a los cambios organizacionales, crecimiento empresarial y nuevas necesidades operativas.
- Estandarizar los procesos administrativos y operativos, mediante la documentación de procedimientos, lo que permitirá una mayor eficiencia, control y uniformidad en el trabajo de cada área.
- Fortalecer el área de Talento Humano, documentando los procesos de reclutamiento, selección, contratación y capacitación, con el propósito de captar personal idóneo y alineado a los valores y objetivos de la empresa.
- Valorar la contratación de los cargos propuestos en el estudio, especialmente en áreas clave como logística, ventas, mercadeo y contabilidad, para reducir la sobrecarga de funciones y mejorar el control del crecimiento y la rentabilidad empresarial.



XIII. BIBLIOGRAFÍA

- (Monografias.com. (2009). *Manual de Funciones* . UNAN MANAGUA: Andrés Felipe Agudelo .
- Boudreau. (1994).
- Chiavenato. (2009). *Gestión del talento humano* . México: McGrawHill. : Tercera ed.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* . México: McGraw-Hill/Interamericana: Octava ed.). Editores, S.A. de C.V. .
- CHRUDEN, A. S. (s.f.). *ersonnel Management*,. P Editorial Macgraw-hill,(Cincinnati, .
- COULTER. (2005). *Administración*. (8.^a ed.). Pearson Educación.
- Heredia. (2017). *Gestión por procesos y manuales administrativos*. Alfaomega.
- Heredia, J. (2017). *Gestión por procesos y manuales administrativos*. Alfaomega.
- Hugo, V. R. (2005). *Organización Aplicada*. 2da Edición.
- Sampieri, H. (siglo XX). *Metodología de la investigación* . México: McGrawHill/Interamericana: (Tercera ed.).
- vLex España (n.d.). Marco estratégico de la organización. Recuperado de vlex.es. (Concepto de componentes estratégicos: misión, v. p. (s.f.).



XIV. ANEXOS

ANEXOS A: Evaluación de la estructura organizacional

1. Estructura

¿Las funciones en su área están de acuerdo a su perfil profesional?	SI	NO
¿Las funciones en su área están de acuerdo a su perfil profesional?		
¿La ubicación está acorde con las funciones y responsabilidades?		
¿Está clara la dependencia jerárquica hacia arriba?		

2. Relación de Coordinación

¿Conoces claramente cómo y con qué áreas del mismo nivel debe de relacionarse en su unidad?	SI	NO
¿Conoces claramente el organigrama de la organización?		
¿Se explican estos procedimientos?		
¿Una misma actividad que usted desempeña se realiza por dos o más unidades?		
¿Existen mecanismo para el seguimiento de las actividades y análisis de los resultados formalmente establecidos		
¿Existe sobre carga de trabajo en su puesto laboral?		

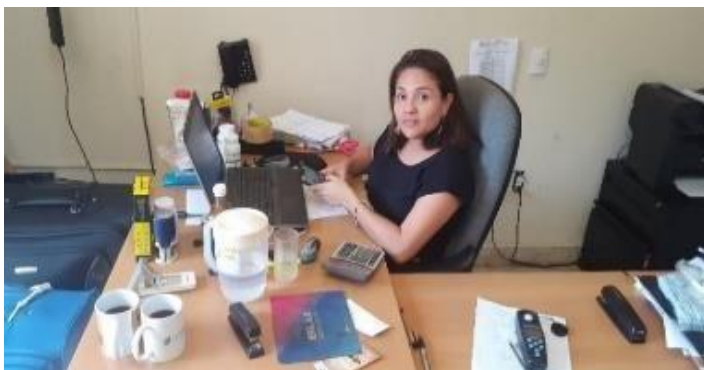


ANEXOS B: FOTOGRAFÍAS ADMINISTRATIVAS

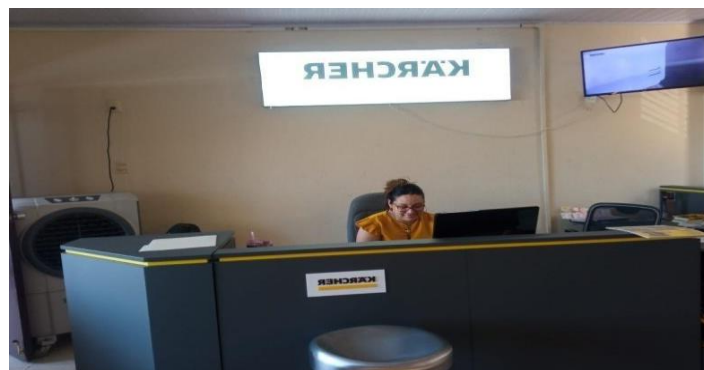
Fotos del interior de la empresa área administrativa

A continuación, presentamos las condiciones en las que se encuentran las oficinas ubicadas en el área de bodega central, relacionando así el planteamiento realizado en el primer objetivo acerca de la descripción del ambiente laboral en los que se desempeñan los trabajadores.

Foto de la Gerente General



Responsable de contabilidad



Recepción





ANEXOS C: ÁREA COMERCIAL

Jefe de ventas



Ejecutivos de ventas

Ejecutivo de ventas

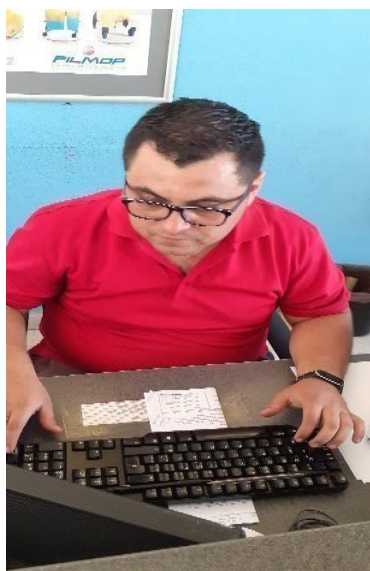




ANEXOS D: FOTOS DEL AREA TALLER



Jefe de taller



Técnicos de taller

