UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA

FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS

T.Mon
658.402
Z35
2011

TESINA PARA OPTAR AL TÍTULO DE
INGENIERO DE SISTEMAS

Propuesta de Manual Organizacional de la Empresa Molina Copier Service

PRESENTADO POR:

Br. Jorge Alexander Zapata Ramos	Carnet: 2002 – 19024
Br. Dora Patricia Saavedra Maleaños	Carnet: 2003 – 16830
Br. Tania del Rosario Martínez Munguía	Carnet: 2003 – 16819

TUTOR

Mba. Dora Gómez Jaime.

Noviembre 2011

Managua, Nicaragua.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS
DECANATURA

Managua, 15 de Abril 2010

Bra. Dora Patricia Saavedra Maleaños
Bra. Tania del Rosario Martínez Munguía
Br. Jorge Alexander Zapata Ramos
Sus manos:

Muy apreciables Brs.:

Por medio de la presente se les comunica que el tema de tesina titulado: ¨PROPUESTA DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA MOLINA COPIER SERVICE¨; cumple con los requisitos y normativas establecidos para la evaluación de los cursos de graduación, como forma de culminación de estudios por lo que queda oficialmente aprobado. El tutor responsable es la MBA. Dora Gómez Jaime.

Atentamente.

Lic. Carlos Alberto Sánchez Hernández.
Decano.

Cc: MBA. Dora Gómez Jaime — Tutor
Ing. Patricia Lacayo Cruz — Gestora I+D FCYS
FCS Archivo

Managua 22 Octubre 2011.

Lic. Carlos Sánchez
Decano FCYS
Sus manos

Estimado licenciado, reciba saludes de mi parte a través de la presente quiero hacer de su conocimiento que los bachilleres:

- Br. Dora Patricia Saavedra Maleaños carne 2003-16830
- Br. Tania del Rosario Martínez Munguía carne 2003-16819
- Br. Jorge Alexander Zapata Ramos carne 2002-19024

Han culminado la realización de la tesina titulada **"Propuesta de Manual de Organización de la Empresa Molina Copier Service"**, misma que considero cumple con los requisitos establecidos en el Reglamento Académico sobre la formas de culminación de estudios. Por lo que solicitó a usted realizar las gestiones pertinentes para la programación de su defensa.

Sin más que agregar, siempre deseándole éxito en sus funciones.

Mba. Dora Gómez
Prof. Titular
Facultad Ciencias y Sistemas

Cc: personal
Parte interesada

DEDICATORIA

A Dios nuestro Señor y Creador, quien nos dio la sabiduría, fortaleza y salud para concluir este trabajo y que en cada momento de nuestras vidas nos acompaña y nos pone ángeles en el camino para que nos guíen, nos dirijan y protejan.

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

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios, por darnos la inteligencia, sabiduría y perseverancia para concluir este trabajo que es un gran logro en nuestras vidas.

A nuestros padres y hermanos, que han sido pilares en nuestras vidas con su apoyo incondicional y comprensión a lo largo de este tiempo.

A nuestros amigos, que en todo tiempo nos han ayudado y siempre han estado en los momentos que los necesitamos.

A nuestros maestros, que han sido parte de nuestro desarrollo como profesionales y que han contribuido con su enseñanza a alcanzar nuestra meta profesional.

A nuestra tutora que ha sido de gran ayuda y que nos ha aconsejado, guiado y nos ha brindarnos sus conocimientos en este proceso para obtener los resultados esperados en esta tesina.

Por último, a todos aquellos nos brindaron su apoyo durante nuestro proceso de investigación y que hicieron posible con su contribución al desarrollo y realización de nuestro trabajo final.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente documento es la ***"Propuesta de Manual Organizacional de la Empresa Molina Copier Service"***, ubicada en la ciudad de Estelí, dedicada a la venta y renta de fotocopiadoras y servicios técnicos.

Se pretende que este documento sirva de instrumento de trabajo para precisar las funciones del personal y sea alternativa de solución a los problemas organizacionales de la empresa, se incluye en el documento los aspectos legales de la empresa, las Atribuciones, la Misión, Visión y los Valores propuestos.

En la investigación se utilizaron como técnicas de recopilación de la información; la entrevista que fue dirigida al Gerente general y como instrumento los cuestionarios realizados a los trabajadores y se aplico la observación directa.

En el diagnostico se identifico el funcionamiento y la estructura organizacional de Molina Copier Service, en donde laboran 42 trabajadores que han venido desarrollando sus funciones de acuerdo a las orientaciones dadas verbalmente.

Por último se procedió a la elaboración del Manual Organizacional para MCS una vez que se obtuvieron los datos requeridos para la misma.

INDICE DE CONTENIDO.

Dedicatoria

Agradecimiento

Resumen Ejecutivo

Introducción……………………………………………………………………...……….1

Justificación del tema……………………………………………………..……..…....2

Objetivos del tema..………………………………………………….………….….…3

Objetivo General……....…………………..…………………….……………3

Objetivos Específicos...……………………………………………….….……3

Capitulo 1: Diagnostico del funcionamiento Organizativo actual de MCS………....4

1.1. Metodología……………………………………………………..………….…….…4

1.2 Situación Actual de MCS………………………………………………….……….6

Misión actual……..………………………………….…………………….......7

Visión actual……..……………………………………………………..................8

1.2.1 Base Legal de la empresa Molina Copier Service…………………………8

Marco Jurídico……………………………….……………………...……………..8

Atribuciones……………………………………………….……………..........9

1.2.2 Funcionamiento actual……………………………….…..…………………9

1.3 Descripción de procesos actuales…………………………………………....12

1.3.1 Procesos de venta de equipos...……………………………………………...13

1.3.2 Proceso de Venta partes y consumibles…..………………………………14

1.3.3 Proceso de inventario…………………………..……………………16

1.3.4 Proceso de soporte técnico……………………………………………….....18

1.3.5 Proceso de importaciones……..........……………………………………..20

Capitulo 2: Propuesta de Manual Organizacional y procesos…………………….22

2.1 Introducción…………………………………………………………………….….22

2.2 Misión, Visión……………………………………………………..……………..23

2.2.1 Misión……………………………………………………………………………..23

2.2.2 Visión…………………………………………………………………….……23

2.3 Valores…………………………………………………………………….…………23

2.4 Estructura Orgánica propuesta y fichas ocupacionales……24
2.4.1 Estructura general propuesta……24
2.4.2 Estructura funcional propuesta……24
2.4.3 Descripción de las áreas propuestas……26
2.5 Descripción de los Procesos propuestos……58
2.5.1 Procedimiento de ventas de equipos..……59
2.5.2 Procedimiento de venta partes o consumibles……61
2.5.3 Procedimiento de inventario……63
2.5.4 Procedimiento de soporte técnico……65
2.5.5 Procedimiento de importación……67
Anexos:
Entrevista al Gerente General
Encuesta a empleados

INTRODUCCION

Molina Copier Service, es una Empresa Nicaragüense de capital privado, dedicada a la venta y renta de Fotocopiadoras, ofreciendo consumibles, repuestos y accesorios, cuenta con servicio técnico especializado en fotocopiadoras.

Para desarrollarse en un mercado competitivo, Molina Copier Service, requiere la creación de instrumentos y mecanismos que faciliten al personal sincronizar y alinear sus esfuerzos al cumplimiento de los objetivos de la organización, con ese fin se elabora el tema de tesina titulada: *"Propuesta de Manual Organizacional de Molina Copier Service".*

Se pretende que este documento sirva de instrumento de trabajo para precisar las funciones del personal y sea alternativa de solución a los problemas organizacionales de la empresa, se incluye en el documento los aspectos legales de la empresa, las Atribuciones, la Misión, Visión y los Valores propuestos.

En la investigación se utilizaron como técnicas de recopilación de la información; la entrevista que fue dirigida al Gerente general, cuestionarios realizados a los trabajadores de la casa matriz y la observación directa.

En el diagnóstico se identificó el funcionamiento y la estructura organizacional de Molina Copier Service, donde laboran 42 trabajadores que han venido desarrollando sus funciones de acuerdo a las orientaciones dadas verbalmente.

Por último se procedió a la elaboración del Manual Organizacional para MCS una vez que se obtuvieron los datos requeridos para la misma.

JUSTIFICACION

Molina Copier Service ha venido creciendo de forma rápida en los últimos años, aumentando también las funciones de los trabajadores, causando en muchas ocasiones cuellos de botella en los procesos operativos, exceso de carga de trabajo y duplicidad de funciones en algunos puesto, provocando inconformidad, problemas interpersonales y poca cohesión entre los equipos de trabajo deslindándose así de sus responsabilidades.

El presente documento está orientado en la elaboración de una propuesta de manual organizacional que defina una estructura organizativa que integre la manera de trabajo en que se desenvuelven los colaboradores de Molina Copier Service; iniciando de esta manera un proceso de ordenamiento organizativo, ya que la empresa no cuenta con ningún documento formal que guie o normalice la manera de cómo efectúan sus funciones.

Con la implementación de esta propuesta del manual organizacional contribuirá en el buen funcionamiento interno de la empresa MCS, permitiendo una estructura organizativa clara y consistente, donde las especificaciones y requerimientos estén acordes con las necesidades de los puestos que la conforman para reducir los tiempos de operación y distribución equitativa de la carga de trabajo en puestos homogéneos, convirtiéndola en una organización más eficiente**.**

OBJETIVO GENERAL

- Elaborar la propuesta del Manual Organizacional para la Empresa Molina Copier Service que contribuya al mejoramiento de la administración del Recursos Humanos.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar un Diagnóstico sobre el funcionamiento organizativo de Molina Copier Service.

- Definir la Estructura Organizacional de Molina Copier Service.

- Elaborar el Manual Organizacional de la Empresa Molina Copier Service. para el logro de los objetivos desarrollados en la Empresa.

CAPITULO I: DIAGNOSTICO DEL FUNCIONAMIENTO ORGANIZATIVO ACTUAL DE LA EMPRESA MCS.

1.1 METODOLOGÍA

La metodología utilizada en la recopilación de información es una investigación cualitativa de carácter descriptivo, a través de la cual se logro obtener información sobre el funcionamiento operativo y como están organizados actualmente.

Otra forma de recopilar información fue la revisión de documentos relacionados con la elaboración y propósitos del manual de organización de funciones como fuentes secundarias y en las fuentes primarias se usó la [1]entrevista personal[Anexo1], esta fue dirigida al Gerente General, siendo él la persona más indicada, por conocer todo lo correspondiente a la empresa desde su fundación. La entrevista estaba orientada a conocer la estructura organizacional actual, el funcionamiento operativo y las líneas de mando de MCS. Por otra parte como instrumento de recopilación se aplicó el cuestionario[Anexo2] a los trabajadores ubicados en la casa matriz, con el fin indagar sobre el nivel de conocimiento de los colaboradores respecto a los objetivos, lineamientos, puestos de trabajo y procesos de la empresa. Este cuestionario fue entregado a un total de 12 personas que laboran actualmente en distintos puestos de trabajo.

Con la información obtenida de la entrevista personal y los cuestionarios llenados por los trabajadores, se logra determinar cómo es el funcionamiento actual de MCS y se utiliza esta información incorporándola en las fichas ocupacionales propuestas.

1. Entrevista personalque es una técnica para conocer y evaluar y que tiene la finalidad de obtener información

Para la elaboración del manual de organización fue necesario conocer la base legal de la empresa, los elementos requeridos para su constitución, las leyes que la rigen y las atribuciones que tiene Molina Copier Service.

Se solicitó una audiencia con el Gerente General, Gerente Administrativo, Responsable de Sucursal y Jefe de Taller, con el propósito de involucrar a las personas que ocupan cargos relevantes en la toma de decisiones y presentar los objetivos y metodología en la elaboración de esta propuesta. Esta reunión se desarrollo en la casa matriz ubicada en el departamento de Estelí y algunos de sus resultados fueron considerados en la elaboración de la Misión, Visión, y Valores Organizacionales de MCS.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA MCS

La casa matriz de MCS, fue fundada en 1993 en el Municipio de Estelí, Departamento de Estelí a 146 Km. al Norte de la Capital. Cuatro años (1997) más tarde se apertura la primera sucursal en la ciudad de Matagalpa, y en 1998 la segunda sucursal en la cuidad de Ocotal, Nueva Segovia y para el año 2002 incursiona en la ciudad capital Managua con su tercera sucursal por la fuerte demanda que se tiene en el mercado Nacional de adquisición de fotocopiadoras y servicios técnicos.

Actualmente Molina Copier Service cuenta con 42 colaboradores en total, distribuidos de la siguiente manera: Sucursal Matagalpa con 9 trabajadores, sucursal Ocotal con 8 trabajadores, sucursal Managua con 11 trabajadores y la casa matriz en la que laboran 14trabajadores. Sus proveedores son de distintos países destacando EEUU, Canadá y Asia con diversas marcas de productos que ofrece.

Para este estudio se tomó como referencia la casa matriz, por ser la sucursal principal y contar con la mayor cantidad de personal, lo que permitió comparar los procesos, fines y actividades en el funcionamiento operativo con respecto al demás sucursales con esto Se logro identificar que existe duplicidad y carga de trabajo en algunos puestos debido a que no están definidas las funciones.

Entre los hallazgos más importantes el Gerente General, expresó:

"La empresa ha venido creciendo de forma artesanal y se ha convertido en una empresa reconocida a nivel nacional, debido a que lo más importante en la empresa es el recurso humano con el que labora. La forma de contratación de este personal es verbal porque la empresa no tiene un contrato formal ni documentado, tampoco cuenta con un manual de organización en donde se especifique las responsabilidades y funciones que tienen sus trabajadores, el único documento legal y formal con el que cuenta la empresa es la Acta Constitutiva.

De manera informal la empresa Molina Copier Service tiene en el sitio web (www.mcs.cc.com) la misión y visión la cual no está legalmente inscrita ni estipulada en ningún documento.

Con autorización del Gerente General de MCS se realizo mejoras a la Misión y Visión que tienen en su página Web la misma que fueron aprobadas e incluidas en Manual Organizacional de funciones.

En el sitio web (www.mcs.cc.com) tienen la siguiente definición sobre la Misión y Visión.

Misión actual:

Suministrar partes y equipos de fotocopiado e impresión para solucionar las necesidades de nuestros clientes sin hacer pasar a ellos mayores esfuerzos a través de productos innovadores, de alta calidad, fáciles de usar, y en buenas condiciones, siempre optimizando al máximo el costo por copia para el pronto retorno de inversión de nuestros clientes. Entendiendo que el éxito de ambos está estrechamente relacionado.

Visión actual:

Ser una empresa que se desarrolle de forma confiable, segura, sólida, flexible y rentable, adaptándose a los cambios de la tecnología y del mercado, con la audacia y calidad humana de nuestros colaboradores, con la capacidad de anticiparse y adaptarse al cambio, aprender de la experiencia e innovar constantemente.

1.2.1. BASE LEGAL DE LA EMPRESA MOLINA COPIER SERVICE.

Marco Jurídico

En lo que se refiere al Aspecto Legal se logró verificar la existencia de la Escritura Pública de Molina Copier Service, la cual se explica por sí sola y en la que se define entre la categoría de Persona Jurídica actualmente inscrita bajo el nombre de Molina Chamorro y Compañía Limitada, con número RUC. NIT 1611510760018E.

Leyes deben ser consideradas por MCS:

- **Ley No. 453**Ley de Equidad Fiscal (Gaceta No. 82, 06 de mayo de 2003.)
- **Ley No. 712** Ley de Reformas y adiciones a la Ley No. 453 Ley de Equidad Fiscal y a la Ley No. 528 Ley de Reformas y adiciones a la Ley de Equidad Fiscal (Gaceta No. 241, 21 diciembre de 2009.)
- **Decreto No. 93-2009** Reglamento de la Ley No.712, "Ley de Reformasy adiciones a la Ley de Equidad Fiscal y a la Ley No. 528 Ley de Reformas y adiciones a la Ley de Equidad Fiscal," y de modificaciones al decreto No. 46-2003, "Reglamento de la Ley No. 453, Ley de Equidad Fiscal" y sus Reformas.
- **Ley No. 645** Ley de la mediana y pequeña Empresa.

ATRIBUCIONES

Entre las atribuciones más importantes de la Empresa Molina Copier Service:

Comercializar Equipos de Fotocopiado de alta calidad con tecnología moderna, manteniendo un stock de Repuestos y consumibles diversificado para abarcar mayores modelos de fotocopiadoras.

Realizar las entregas, instalaciones y capacitación de las Fotocopiadoras de mediano y gran volumen en los diferentes departamentos de Nicaragua.

Ofrecer renta de fotocopiadoras a particulares y a corporaciones dentro y fuera de la capital en una gran gama de modelos ofreciendo a los clientes diversidad en la elección de velocidad y volumen mensual.

Efectuar importaciones considerando los diversos proveedores del extranjero para garantizar la compra de productos de calidad a buenos precios procurando mantener el nivel adecuado del inventario.

1.2.2. FUNCIONAMIENTO ACTUAL.

El gerente general al ser entrevistado expresó:
"La empresa no tiene definido una estructura organizacional, sin embargo, se han organizado de acuerdo a las funciones que desempeñan, responsabilidad del puesto y la línea de mando que oriento".

Se realizaron observaciones directas en la casa matriz para ver el funcionamiento y en conjunto con la información obtenida en los cuestionarios se logró conocer los puestos existentes e identificar las líneas de autoridad.

La empresa cuenta con un ***Gerente General*** que se encarga de dirigir la empresa, mediante la coordinación del personal con el apoyo de actividades administrativas y operativas. Es la máxima autoridad, colabora en los procesos de Organización, Dirección y Control de las distintas áreas, además de ser el encargado de importación quien realiza los pedidos de compra de mercadería y equipos de copiado de la empresa a los distintos proveedores fuera del país, realiza los trámites aduaneros y define los precios de los productos.

Gerente Administrativo; es el encargado de la selección, reclutamiento y contratación del personal, da a conocer las funciones a los trabajadores, elabora y paga la nomina, bonos y comisiones de todos los trabajadores. Estudia y autoriza gastos de operación y publicidad además de ser un punto de apoyo de la Gerencia General.

Responsable de Contabilidad General; es la persona que lleva el control de transacciones contables de la empresa, cálculos de liquidación, realiza los estados financieros de la empresa y depende del gerente administrativo.

Supervisor; es el encargado de revisar las existencias de bodega en todas las sucursales, controla los ingresos y salidas de productos, actualiza el inventario, analiza los informes diarios, secuencia de facturación. Depende directamente del gerente administrativo y se encarga de supervisar todas las sucursales.

Responsable de Sucursal; es el encargado de llevar el orden en la secuencia de las actividades, asignar rutas de ventas y servicios, debe velar por el buen funcionamiento de la sucursal que está bajo su mando, es subordinado directo del gerente administrativo y su jefe superior el gerente general.

Jefe de taller; es el responsable del cumplimiento de las actividades operativas, programación de servicios técnicos, entrega y recepción de repuestos asignados para sucursal. Asigna al personal bajo su mando las actividades para la habilitación y entrega de equipos, atenciones a servicios a domicilio. Se encuentra bajo el mando del responsable de Sucursal.

Técnicos; realizan todos los servicios técnicos dentro y fuera de la empresa, instalan, habilitan y configuran los equipos, además realizan el mantenimiento preventivo y correctivo. Los técnicos están subordinados del jefe de taller.

Vendedor de sala; es la persona que da atención personalizada a los clientes que visitan la sucursal ya que es el que ofrece los productos, partes y consumibles, para posteriormente facturarlo. Da seguimiento a los clientes post venta y mantiene el registro de los clientes de crédito y contado. Lleva un control de los cobros totales hechos a los clientes. Su jefe inmediato es el responsable de sucursal.

Vendedor Externo; es la persona responsable de visitar a las empresas, ofreciéndoles los productos que Molina Copier Service ofrece, así como los sistemas de créditos para los clientes. Es subordinado del responsable de sucursal.

Responsable de Bodega; se encarga de controlar las actividades de almacenamiento como retiro e ingresos de productos, realiza la programación de las entregas diarias a clientes, lleva el control de cobranza y elabora informe de existencias en inventario que entrega al supervisor para la presentarlo al responsable de sucursal del cual es subordinado.

Encargado de Reparto; es la persona que realiza la entrega de mercadería a los clientes, efectúa depósitos al banco y cubre ruta de cobro. Es subordinado del Responsable de Sucursal.

Conserje; es la persona responsable de garantizar las condiciones higiénicas adecuadas dentro de la empresa. Es subordinado del Responsable de Sucursal.

Vigilante; es la persona que garantiza la seguridad interna de los clientes y empleados dentro de la empresa. Es subordinado del Responsable de Sucursal.

1.3 DESCRIPCIÓN DE PROCESOS ACTUALES

Mediante la observación directa se lograron identificar los procesos existentes en los que se desenvuelve la empresa que son parte integral del desarrollo y éxito de la misma; los que involucran la importación de mercadería, el almacenamiento e inventario, la comercialización, distribución de los bienes y la ejecución del los servicios técnicos. Procesos en los cuales intervienen de manera directa la mayoría de los puestos de trabajo que contiene la empresa, permitiendo visualizar la forma de trabajo, límites y responsabilidades de los cargos.

PROCESO DE VENTAS

Este proceso está conformado por dos subprocesos; el de venta de fotocopiadoras y el de venta de partes y consumibles, los que se describen a continuación*:*

1.3.1 Proceso de venta equipos

1 El vendedor recibe la solicitud del producto requerido por los clientes.

2 Identifica si el tipo de producto solicitado es un equipo o un consumible.

3 En caso que fuera un equipo verifica en sala de exhibición la marca y modelo del equipo, si existe en sala se constata inmediatamente su existencia. Una vez realizado lo anterior se le notifica al cliente si hayo no existencia.

4 Si el equipo está disponible para su venta, se realiza la factura y el certificado de garantía contra entrega del costo del equipo por parte del cliente, ya que solo se vende este producto de contado.

5 Una vez recibida la cancelación se le entrega al técnico la documentación para que cargue y en caso necesario traslade el equipo para su instalación.

6 El técnico debe de capacitar a la persona que el cliente asigne en el uso y manejo del equipo, por último, se realiza la entrega de la factura y garantía al cliente.

1.3.2 Proceso de venta partes o consumibles.

1 El vendedor recibe la solicitud del partes consumibles requerido por los clientes.

2 El vendedor verifica las existencias en la bodega, si el producto se encuentra agotado se le notifica al cliente, pero si esta en stock se pregunta por el tipo de compra (crédito o contado)

3 Si la compra es de crédito se verifica el estado del cliente, si no está solvente se le notifica su estado y el motivo de la cancelación de su pedido en caso contrario se elabora la factura.

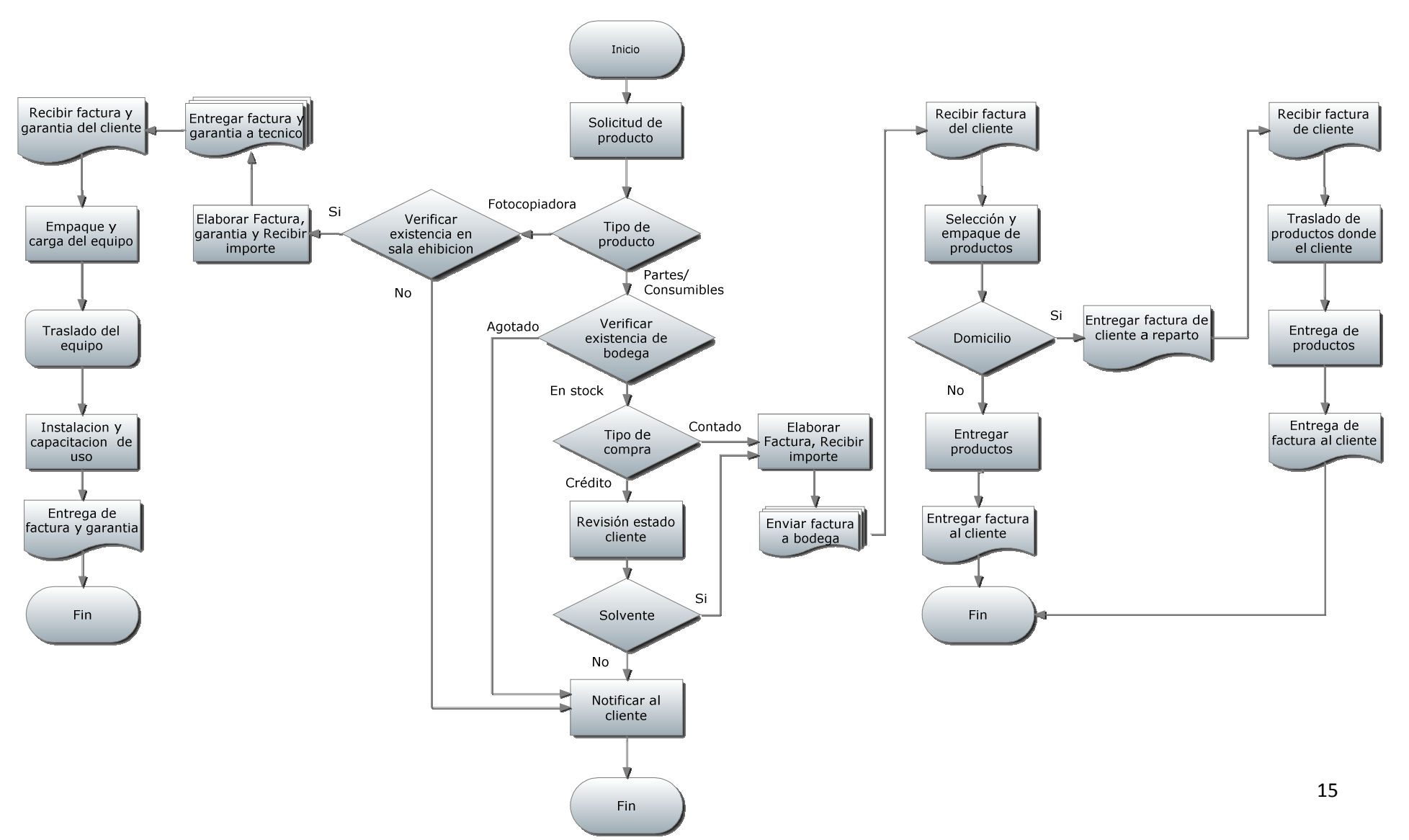
4 Si la compra es de contado, se efectúa la factura y se le entrega al cliente.

5 El cliente retira con su factura las partes y /o consumibles en bodega.

6 Si el cliente realizó la compra haciendo uso del servicio a domicilio entonces se le hace entrega de los productos con una copia de la factura a la persona de reparto quien traslada los productos a la localidad del cliente donde realiza la entrega.

Proceso de ventas actual de Molina Copier Service

DIAGRAMA 1



1.3.3 PROCESO DE INVENTARIO

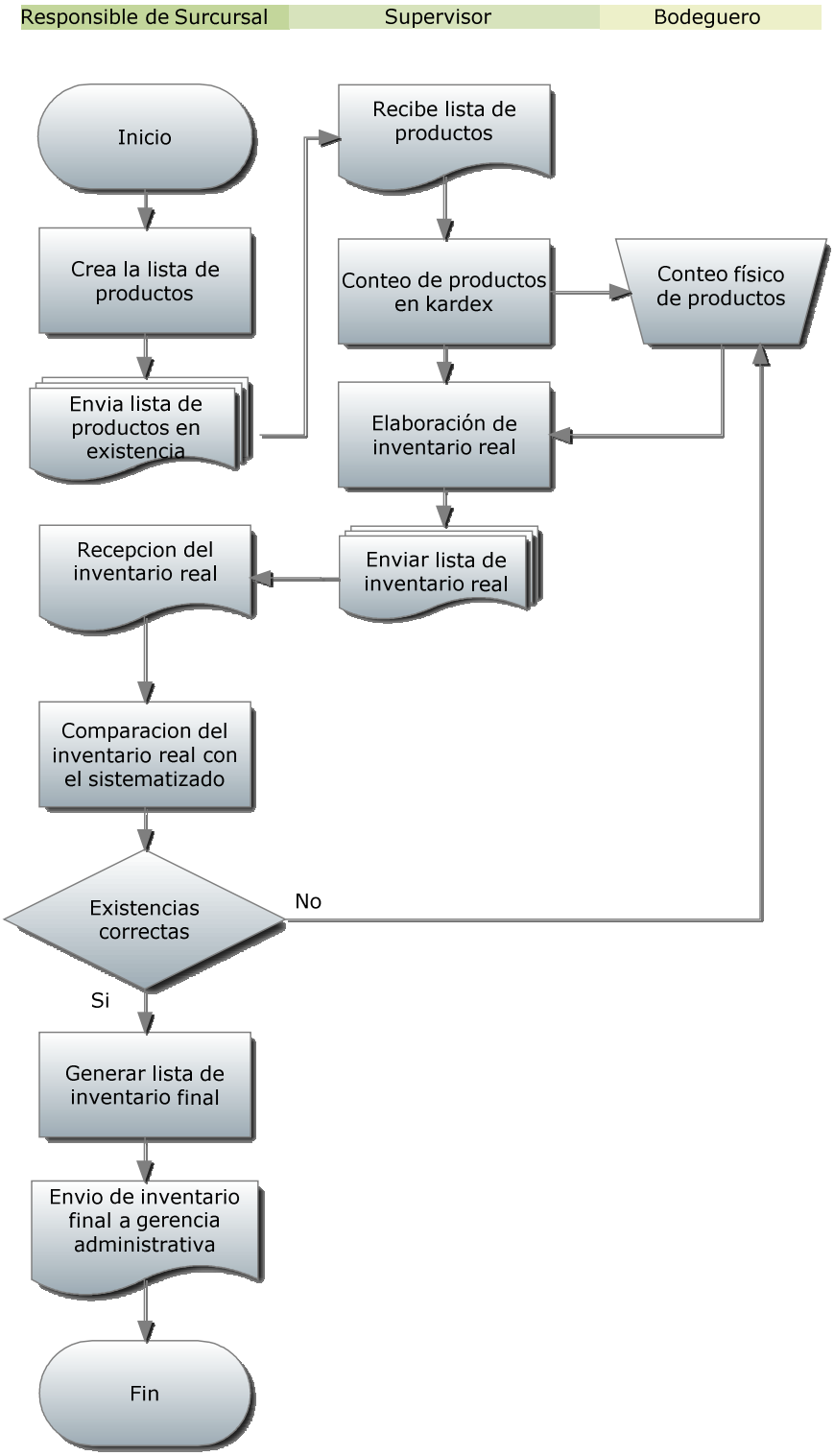
1. El responsable de sucursal genera una lista de productos existentes, luego la envía al supervisor que realiza un conteo en las tarjetas de kardex que se lleva del inventario.

2. Luego el supervisor con el apoyo del bodeguero levantan el inventario físico para proceder la elaboración del inventario real de la bodega.

3. El supervisor envía la lista del inventario real al responsable de la sucursal para comparar las existencias del inventario real con las existencias que generó el sistema.

4. Si las existencias cuadran, sin faltantes ni sobrantes, se realiza el cierre del inventario y el responsable de la sucursal elabora el listado de inventario final para ser enviado a la gerencia administrativa, en caso contrario se procede nuevamente al conteo físico de los productos.

DIAGRAMA 2 Proceso de inventario actual de Molina Copier Service



1.3.4 PROCESO DE SOPORTE TÉCNICO

1. El vendedor toma la solicitud del cliente acerca del servicio técnico requerido, este notifica al jefe de taller para que se realice la programación.

2. El jefe de taller una vez notificado del o los servicios, realiza programaciones correspondientes para efectuar todos los servicios y notifica a los técnicos sus asignaciones.

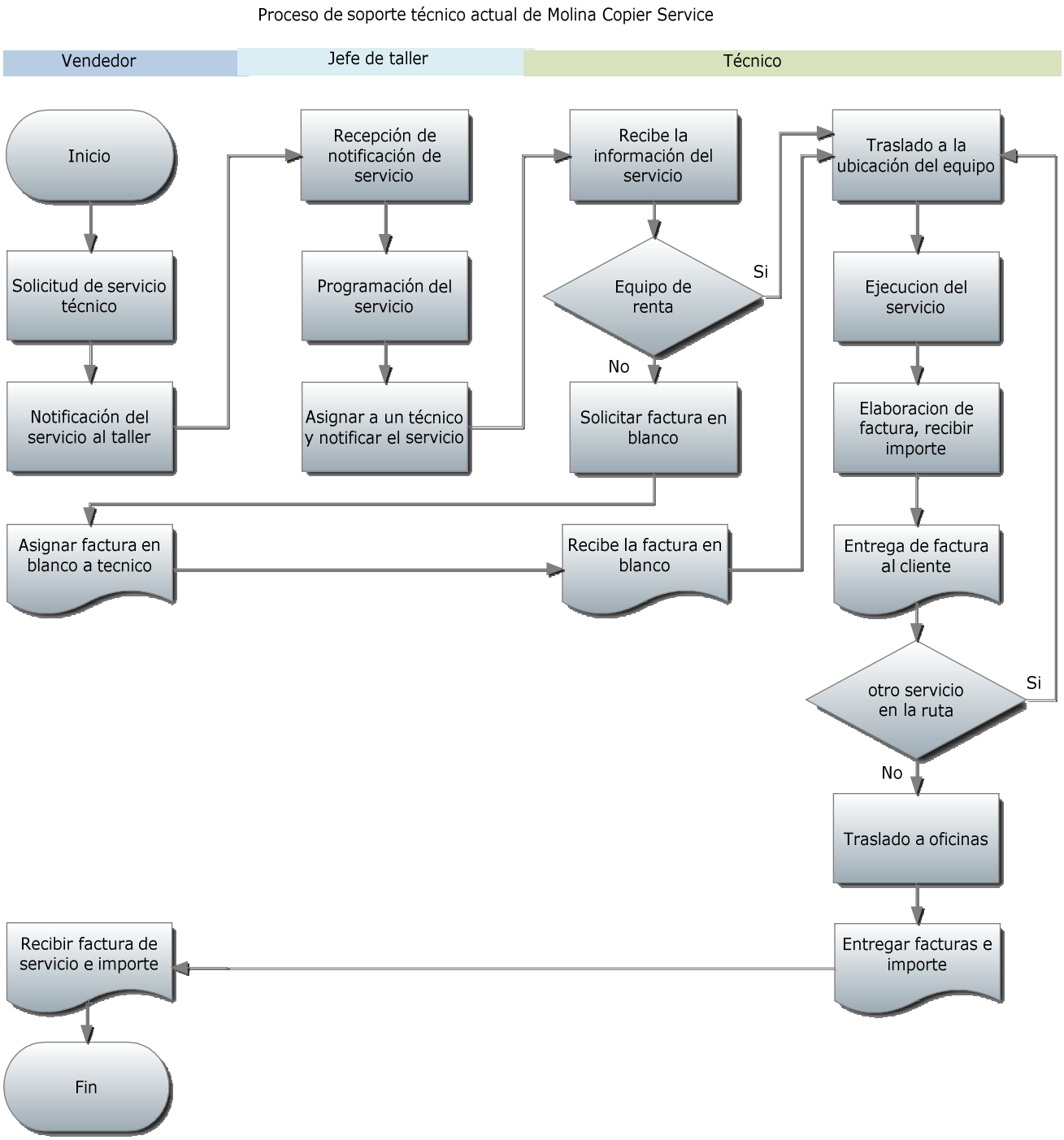
3. El técnico recibe la información de los servicios asignados, si los equipos no son rentados entonces solicita una factura en blanco al vendedor para la facturación del servicio.

4. El técnico se traslada a la localidad donde está ubicado el equipo para efectuar el servicio técnico solicitado.

5. Una vez terminado el trabajo se elabora la factura, y se entrega al cliente para recibir el importe del mismo.

6. Terminadas todas las asignaciones el técnico se traslada a la oficina para hacer la entrega de las facturas e importe del servicio al vendedor.

DIAGRAMA 3


Proceso de soporte técnico actual de Molina Copier Service
Vendedor
Jefe de taller
Técnico
Inicio
Solicitud de servicio técnico
Notificación del servicio al taller
Recepción de notificación de servicio
Programación del servicio
Asignar a un técnico y notificar el servicio
Recibe la información del servicio
Equipo de renta
Si
No
Solicitar factura en blanco
Asignar factura en blanco a tecnico
Recibe la factura en blanco
Traslado a la ubicación del equipo
Ejecucion del servicio
Elaboracion de factura, recibir importe
Entrega de factura al cliente
otro servicio en la ruta
Si
No
Traslado a oficinas
Entregar facturas e importe
Recibir factura de servicio e importe
Fin

1.3.5 PROCESO DE IMPORTACIONES

1. El gerente general analiza el inventario existente y crea un pedido de productos que se requieren, enviando el pedido a sus proveedores.

2. El gerente general recibe las cotizaciones que envían los proveedores.
   El gerente general analiza y negocia los precios de los productos recibidos en las cotizaciones enviadas por el proveedor.

3. Se realiza la contratación del servicio para transportar la mercadería de donde los proveedores a Nicaragua.

4. La agencia de transporte recibe la mercadería del proveedor y proceden el traslado hacia Nicaragua donde se realiza la entrega a la agencia aduanera.

5. La agencia aduanera realiza el desaduanaje y elaboran la factura por sus servicios e impuestos y la envían al gerente general.

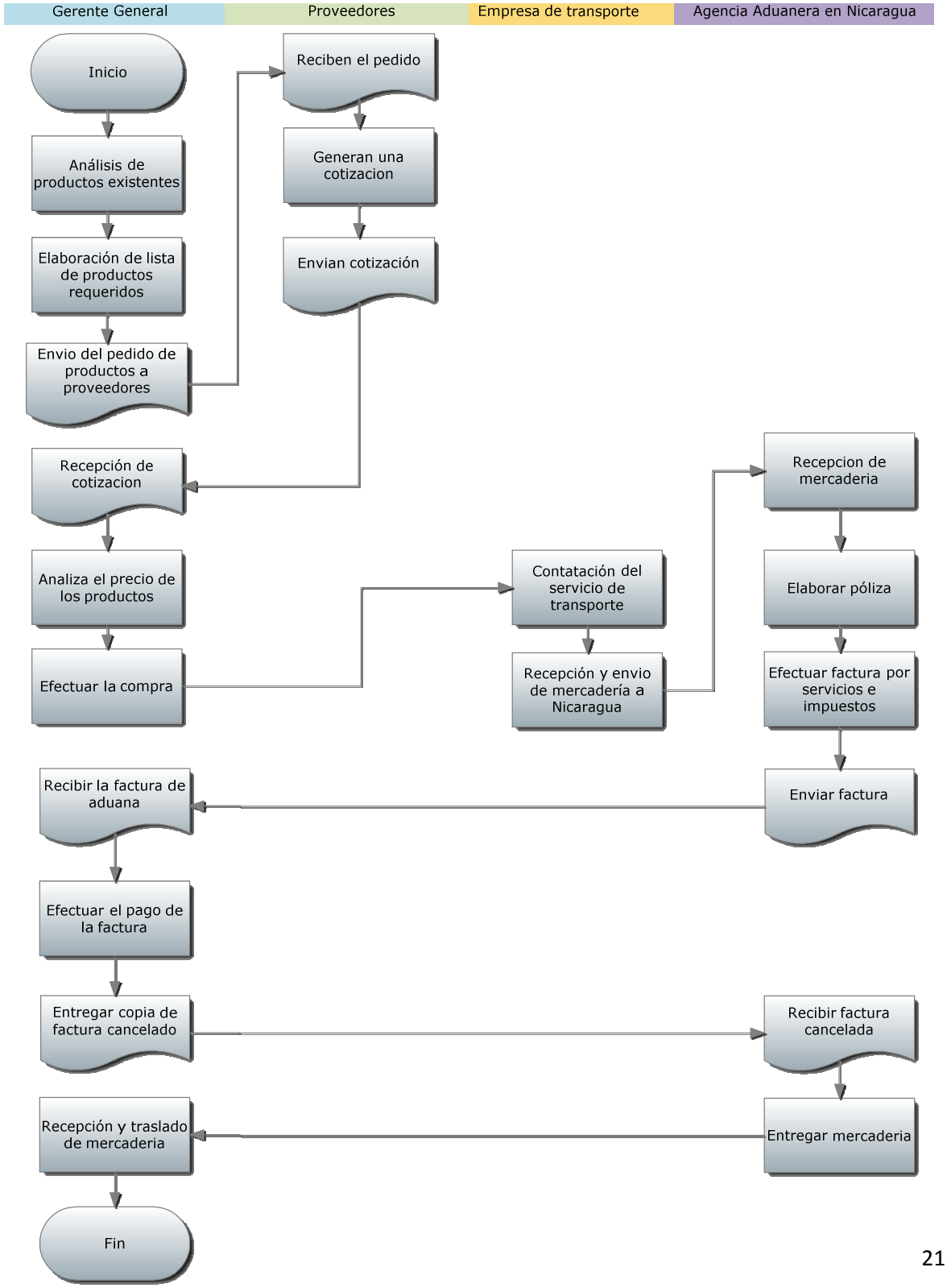
6. Una vez recibida la factura de la aduana se procede al pago de los aranceles de la póliza.

7. Cuando la agencia aduanera confirma el pago de la factura entrega la mercadería.

8. El gerente realiza pagos locales para traslado de mercadería a la bodega.

DIAGRAMA 4

Proceso de importacion actual de Molina Copier Service



CAPITULO II: PROPUESTA DE MANUAL ORGANIZACIONAL Y PROCESOS PARA MOLINA COPIER SERVICE.

2.1 INTRODUCCION

El Manual de Organización, es un instrumento de trabajo necesario para establecer cargos, funciones y procesos de los colaboradores que conforman la estructura organizativa de cualquier organización, para Molina Copier Service este delimitará responsabilidades logrando mediante su adecuada implementación, la homogeneidad funcional entre puestos y estructura.

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

El manual de organización propuesta se estructura:

- Misión
- Visión
- Valores
- Estructura Orgánica
- Fichas Ocupacionales
- Procesos de la empresa.

2.2 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES PROPUESTOS

2.2.1 MISION

Suplir las necesidades comerciales de los clientes nicaragüenses en la venta de equipos de fotocopias y servicio técnico especializado, en un clima de respeto y confianza, logrando la satisfacción del cliente.

2.2.2 VISION

Ser una empresa eficiente, confiable, líderes a nivel nacional en venta y renta de fotocopiadoras, consumible y servicio técnico, en un ambiente laboral armónico con personal comprometido en lograr la satisfacción de sus clientes.

2.3 VALORES

Son los principios de la empresa Molina Copier Service que forman parte de la cultura de la Molina Copier Service que regulan la misión, visión y objetivos de la organización en su forma de ser, pensar, y actuar.

Integridad: Ser transparentes en el trato con los clientes y la ventas de productos y servicios en la empresa.

Respeto: Este elemento caracterizará a los trabajadores de MCS en el trato hacia los clientes, colaboradores y al medio ambiente.

Confiabilidad: Reunir los valores de honestidad, responsabilidad y capacidad de cumplir el compromiso con el cliente.

Trabajo en Equipo: Ser un equipo comprometido con la excelencia y mejoramiento continuo a fin de lograr la mejor coordinación en las funciones logrando sinergia en el objetivo de la Empresa.

2.4 ESTRUCTURA ORGANICA PROPUESTA Y FICHAS OCUPACIONALES

2.4.1 Estructura general propuesta

Toda empresa consta necesariamente de una estructura organizacional, como el marco en el que se desenvuelve, según el cual las tareas son divididas, agrupadas, coordinadas y controladas, para el logro de objetivos en su funcionamiento y se representa en el organigrama propuesto.

La propuesta de estructura organizativa que representará a Molina Copier Service agrupa a la casa matriz ubicada en el departamento de Estelí y sus tres sucursales ubicadas en la Ciudad de Matagalpa, Ocotal y Managua.

2.4.2 Estructura funcional propuesta

Se propone para Molina Copier Service una estructura por agrupamiento funcional o departamentalización funcional donde se reúnen las especialidades ocupacionales que son similares o relacionadas, para facilitar la gestión interna de la organización. Para la propuesta se tomó como referencia la casa matriz y se considera que la misma es válida para las otras sucursales, exceptuando de ellas el departamento de contabilidad.

La casa matriz se plantean cuatro departamentos funcionales: Departamento de Ventas, Departamento de Soporte Técnico, Departamento de Contabilidad y Departamento de operaciones, representado de la siguiente manera:

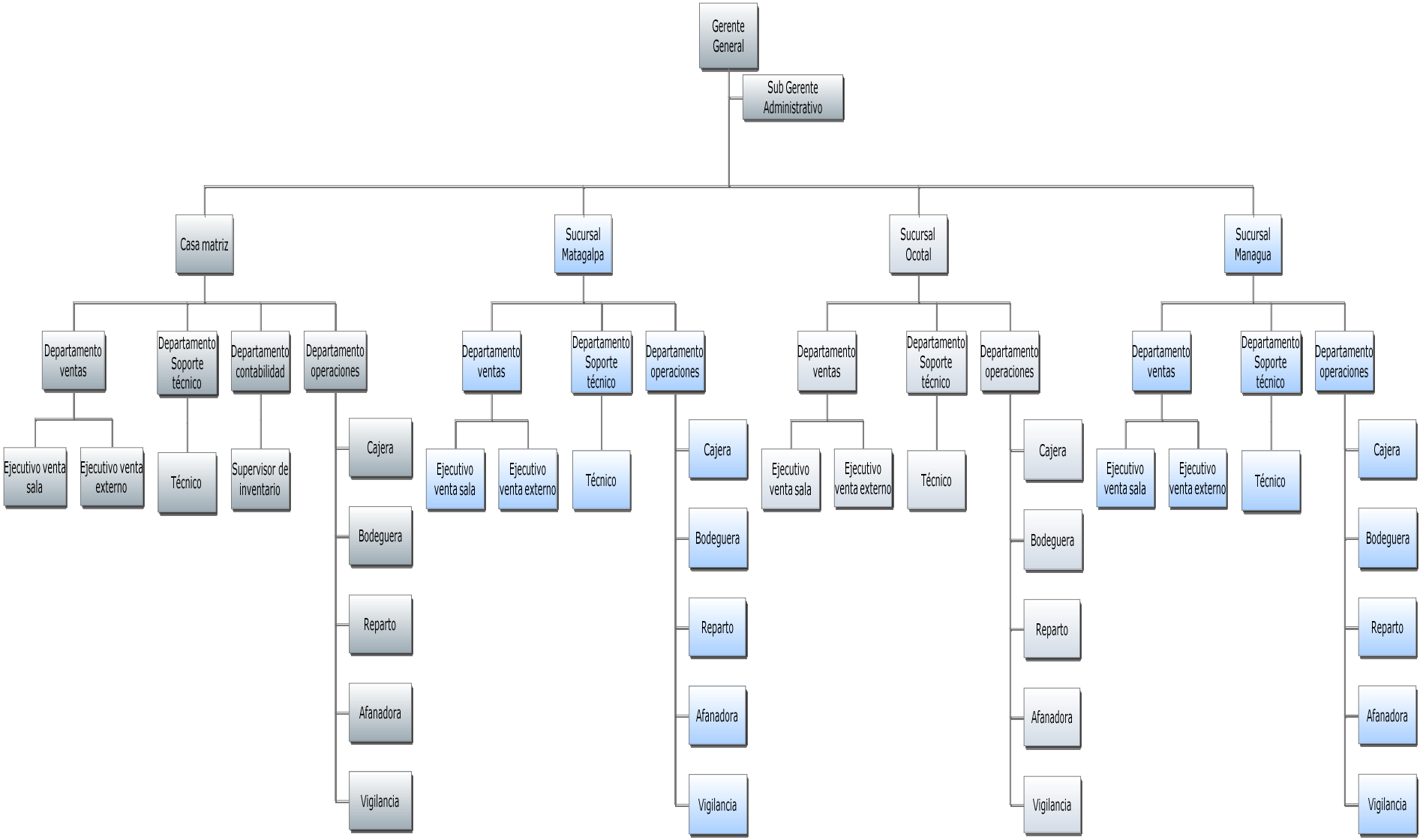


Figura1: Organigrama General Propuesto

2.4.3 Descripción de las áreas propuestas.

En el esquema que representa la casa matriz se incluye la Gerencia, subgerencia administrativo y los responsables de las sucursales.

Gerencia

La Gerencia constituye la máxima autoridad dentro de la empresa, dirige todas las funciones en la empresa está conformada por el Gerente General responsable directo de todo el proceso de importación de mercadería.

Sub Gerencia Administrativa

Es el responsable de analizar, supervisar y controlar la correcta ejecución y cumplimiento de los planes de desarrollo de la empresa, asegura el manejo eficiente de los recursos materiales y la selección de los recursos humanos con que cuenta la empresa para ejecutar las funciones de la empresa.

Responsable de Sucursal:

Es el responsable de planificar, organizar, dirigir y controlar el seguimiento de las actividades generales del la sucursal con el fin de que se cumplan con los objetivos y procedimientos internos de Molina Copier Service.

1. **Departamento de Ventas**

   Responsable de la comercialización y distribución de los equipos, partes y consumibles que ofrece la empresa, debe crear las estrategias de mercadeo y definir los métodos en coordinación con la Gerencia.

   Los puestos de trabajo propuestos en este departamento son:

   1. Jefe de Ventas
   2. Ejecutivo de ventas de sala
   3. Ejecutivo de Ventas externo

2. **Departamento de soporte técnico.**

   Brinda el servicio técnico (mantenimiento) y las habilitaciones de las fotocopiadoras solicitado por los clientes.

   Los puestos de trabajo propuestos en este departamento son:

   1. Jefe de taller
   2. Técnico en reparación y mantenimiento de fotocopiadoras.

3. **Departamento de Contabilidad**

   Se encarga de instrumentar las políticas, normas y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud del registro de las operaciones financieras.

   Los puestos de trabajo propuesto en este departamento son:

   1. Contador
   2. Supervisor de inventario.

4. **Departamento de operaciones**

   Supervisa y asegura el manejo eficiente del almacenamiento y entrega de los equipos, de la higiene y seguridad del local y de los recursos financieros generados en la sucursal.

   Los puestos de trabajo propuesto en este departamento son:

   1. Cajera (o)
   2. Bodeguero
   3. Encargado de reparto
   4. Afanadora
   5. Vigilante

	Manual Organizacional	**Gerencia**
		Número de Ficha: 1

Nombre del puesto de trabajo: Gerente General

Responsable inmediato superior:_____

Puestos bajo su responsabilidad: Sub Gerente Administrativo y responsable de sucursales

Aprobado por: _____

Descripción del puesto

Representante legal de la empresa, del desempeño organizacional y del proceso de importación de acuerdo a las leyes establecidas en Nicaragua. Delega responsabilidades al resto de las sucursales que conforman la empresa, manteniendo una buena comunicación para alcanzar el éxito de la Misión, Visión y objetivos de Molina Copier Service.

Funciones

- Elabora el plan de negocio y presupuesto de la empresa
- Gestiona y asigna los recursos materiales para el cumplimiento del plan de negocio.
- Autoriza los pedidos e inspecciones de materiales para las diferentes sucursales.
- Diseña estrategias para el funcionamiento de la empresa.
- Coordina el seguimiento y evaluación para el mejoramiento constante de la calidad del servicio.
- Dirige y asesora al personal a cargo para lograr el crecimiento y desarrollo de la empresa.
- Define mecanismos de control y seguimiento del personal para el logro de las metas establecidas.
- Analiza los estados financieros de la empresa.
- Revisa el cumplimiento de pagos de impuestos y aduana.
- Toma decisiones en relación a los planes de inversión de la empresa.
- Prepara los pedidos de las importaciones de la empresa.
- Establece mecanismos de seguimiento al cumplimiento del proceso de importaciones.
- Recepciona las compras de la empresa.
- Traduce al español documentos importantes para el funcionamiento de la empresa.
- Orienta al departamento de ventas sobre las características de los equipos nuevos.

Relaciones organizacionales:

Directa. • Sub Gerente Administrativo. **De Supervisión.** • Sub Gerente Administrativo. • Responsable de Sucursal **De intercambio de Información.** • Sub Gerente Administrativo. • Responsable de Sucursal
Relaciones Externas. • Proveedores. • Agencia Aduanera. • Agencia de Transporte.
Requisitos Intelectuales: • Nivel Académico: Licenciado Administración de empresa o Ingeniero en Sistema. • Buenas Relaciones Interpersonales. • Dominio del idioma inglés.
Experiencia Laboral. • Experiencia Mínima: 5 años en puesto similares y en trámites de importación.
Habilidades personales. • Capacidad de Liderazgo. • Creativo. • Comunicativo. • Trabajo en Equipo. • Proactivo • Sigiloso. • Facilidad de comunicación oral y escrita.
Riesgo laboral. • Riesgo Mínimo por desempeñarse en trabajo de Oficina (golpes, tropiezos, etc.) • Disminución de la capacidad visual, debida al uso prolongado de PC. • Stress por presión de trabajo

	Manual Organizacional	**Sub Gerencia**
		Número de Ficha: 2

Nombre del puesto de trabajo: Sub Gerente Administrativo

Responsable inmediato superior: Gerente General

Puestos bajo su responsabilidad: Responsable de Sucursal, Jefe de ventas, Jefe de soporte y Jefe de Soporte Técnico y jefe de Contabilidad.

Aprobado por: _____

Descripción del puesto

Apoya a la gerencia general en la administración y desarrollo de los recursos humanos. Define e implementa reglamentos y normativas para el funcionamiento de la Molina Copier Service.

Funciones

- Define en conjunto con el gerente general los objetivos periódicamente.
- Selecciona en conjunto con el responsable de sucursal o área el recurso humano para garantizar el cumplimiento de los objetivos
- Define planes de motivación a los trabajadores.
- Evalué el desempeño de los trabajadores.
- Elabora la nomina según los periodos establecidos.
- Realiza otras actividades orientadas por su jefe inmediato superior.

Relaciones organizacionales:

Directa.

- Gerente General.

De Supervisión.

- Responsable de sucursal.
- Jefe de ventas.
- Jefe de taller.
- Jefe de contabilidad.

De intercambio de Información.

- Gerente General.
- Responsables de sucursal
- Jefe de ventas.
- Jefe de taller.

• Contador.
Relaciones Externas. • Ministerio de trabajo. • Instituto Nacional de Seguridad Social.
Requisitos Intelectuales: • Licenciado en Administración de Empresas o carreras afines, buenas Relaciones Humanas.
Experiencia Laboral. • Experiencia Mínima de 3 años en puesto similares.
Habilidades personales. • Don de Mando. • Liderazgo participativo. • Alto Grado de responsabilidad. • Personalidad Equilibrada. • Discreción en manejo de información.
Riesgo laboral. • Riesgo Mínimo por desempeñarse en trabajo de Oficina (golpes, tropiezos, etc.) • Disminución de la capacidad visual, debida al uso prolongado de PC. • Stress por presión de trabajo.

	Manual Organizacional	**Responsable Sucursal**
		Número de Ficha: 3

Nombre del puesto de trabajo: Responsable de Sucursal

Responsable inmediato superior: Sub Gerente Administrativo

Puestos bajo su responsabilidad: Jefe de ventas, jefe de soporte técnico, contador.

Aprobado por: _____

Descripción del puesto

Planificar, organizar, dirigir y controlar el seguimiento de las actividades generales del negocio con el fin de cumplir los objetivos y procedimientos internos de Molina Copier Service.

Funciones

- Mantiene buena comunicación con sus subordinados y los de otras sucursales.
- Conduce la labor de la organización en consecución de los objetivos propuestos por Molina Copier Service.
- Administra Ingresos y Egresos de la sucursal a cargo.
- Asigna en conjunto con es responsable de ventas el trabajo del área según las necesidades operativas en directa relación a los objetivos deseados.
- Realiza el análisis de cumplimiento de los objetivos propuestos..
- Vela por los intereses de la empresa y del bienestar de sus trabajadores.
- Promueve la participación de los trabajadores en la mejora y fortalecimiento de los procesos que se realizan en la empresa.
- Garantiza el cumplimiento de las normativas existentes en la empresa.
- Administra los recursos materiales de la sucursal.
- Participa en conjunto con el subgerente administrativo en el reclutamiento y selección del personal.
- Realiza otras actividades orientadas por su jefe inmediato superior.

Relaciones organizacionales:

Directa.

- Sub Gerente Administrativo.

De Supervisión.

- Cajera
- Bodeguera.
- Afanadora.

• Vigilantes. • Reparto **De intercambio de Información.** • Sub Gerente Administrativo • Jefe de ventas • Jefe de taller • Contador • Supervisor
Relaciones Externas. • Clientes • Alcaldía • Renta
Requisitos Intelectuales: • Licenciado en Administración de empresas o Licenciado en Mercadeo.
Experiencia Laboral. • Experiencia mínima de tres años en puesto similares.
Habilidades personales. • Características de líder • Buenas relaciones inter-personales con sus compañeros de trabajo. • Trabajar en Equipo. • Ser dinámico. • Ser Proactivo.
Riesgo laboral. • Sufrir golpes leves, tropiezos en el lugar de trabajo. • Stress por presión de trabajo.

	Manual Organizacional	**Departamento de Ventas**
		Número de Ficha: 4

Nombre del puesto de trabajo: Jefe de Ventas

Responsable inmediato superior: Responsable de Sucursal

Puestos bajo su responsabilidad: Ejecutivo de Ventas Sala, Ejecutivo de Ventas Externo.

Aprobado por: _____

Descripción del puesto

Planificar, supervisar y coordinar las actividades del proceso de ventas garantizando el buen desempeño de los vendedores en las sucursales.

Funciones

- Prepara de forma periódica los planes de ventas y presupuestos.
- Distribuye los recursos materiales disponibles para alcanzar las metas.
- Contacta clientes potenciales y distribuidores.
- Establece metas y objetivos al personal que tiene a su cargo.
- Realiza los pronósticos de demanda según los periodos establecidos.
- Analiza constantemente ámbito de la comercialización
- Participa en conjunto con el subgerente administrativo en el reclutamiento y selección del personal que estará bajo su cargo.
- Supervisa en situ los procesos de atención al cliente.
- Motiva al personal bajo su responsabilidad al logro de los objetivos de la empresa.
- Evalúa el desempeño de las ventas.
- Brinda seguimiento a la cobertura y abastecimiento requerido en el mercado.
- Realiza otras actividades orientadas por su jefe inmediato superior.

Relaciones organizacionales:

Directa.

- Responsable de sucursal.

De Supervisión.

- Ejecutivo de ventas de sala.
- Ejecutivo de Ventas Externo.

De intercambio de Información.

• Sub Gerente Administrativo • Responsable de Sucursal. • Contador. • Jefe de taller.
Relaciones Externas. • Clientes actuales y potenciales.
Requisitos Intelectuales: • Carreras afines a administración y mercadeo.
Experiencia Laboral. • Experiencia mínima de 2 años en puestos similares.
Habilidades personales. • Creativo e innovador. • Comunicativo. • Trabajo en equipo. • Saber liderar.
Riesgo laboral. • Stress por presión trabajo. • Accidente físico por alta exposición de tráfico.

	Manual Organizacional	**Departamento de Ventas**
		Número de Ficha: 5

Nombre del puesto de trabajo: Ejecutivo de Ventas Sala

Responsable inmediato superior: Jefe de ventas

Puestos bajo su responsabilidad: _____

Aprobado por: _____

Descripción del puesto

Responsable de generar un servicio eficiente, ágil y confiable a los clientes aportando un valor agregado a la calidad de los equipos que se ofrecen.

Funciones

- Brinda asesoramiento a los clientes de acuerdo a sus necesidades en la obtención de Fotocopiadora, equipos y otros.
- Soluciona problemas relacionados al proceso de ventas de la sucursal.
- Contribuye al cumplimiento de las metas establecidas.
- Procura mantener a los clientes actuales y captar nuevos clientes con la mejor atención.
- Realiza otras actividades orientadas por su jefe inmediato superior.

Relaciones organizacionales:

Directa.

- Jefe de ventas.

De Supervisión.

- Ninguno

De intercambio de Información.

- Jefe de ventas.
- Caja
- Bodega

Relaciones Externas.

- Clientes actuales y potenciales.

Requisitos Intelectuales:

- Bachiller.
- Conocimiento de ventas.
- Conocimientos en atención al cliente.

Experiencia Laboral. • Experiencia de un año en puestos similares.
Habilidades personales. • Ser dinámico. • Tener facilidad de Trabajo en equipo. • Responsable. • Proactivo.
Riesgo laboral. • Stress por la presión de trabajo.

	Manual Organizacional	**Departamento de Ventas**
		Número de Ficha: 6

Nombre del puesto de trabajo: Ejecutivo de Ventas Externo

Responsable inmediato superior: Jefe de ventas

Puestos bajo su responsabilidad:_____

Aprobado por: _____

Descripción del puesto

Generar ventas de clientes que no asisten a la sucursal procurando mantener los existentes y nuevos dando a conocer las propiedades del producto y la forma de venta.

Funciones

- Realiza las ventas de los clientes que no asisten a la sucursal.
- Visita empresas, universidades, instituto técnicos, colegios y centro de fotocopia para captación de nuevos clientes.
- Realiza actividades para lograr el cumplimiento de las ventas establecidas como metas.
- Presenta los pedidos diarios realizados por los clientes.
- Da seguimiento a la venta y entrega de productos a todos los clientes externos.
- Propone nuevas rutas de ventas y tendencias de marcas según su experiencia en campo.
- Realiza otras actividades orientadas por su jefe inmediato superior.

Relaciones organizacionales:

Directa.

- Jefe de ventas.

De Supervisión.

- Ninguno

De intercambio de Información.

- Jefe de ventas.
- Caja
- Bodega

Relaciones Externas.

- Clientes actuales y potenciales.

Requisitos Intelectuales:

• Bachiller. • Conocimiento de ventas y atención al cliente.
Experiencia Laboral. • Experiencia de un año en puestos similares.
Habilidades personales. • Conocimiento del departamento donde está ubicada la sucursal. • Dinámico. • Capacidad de trabajo en equipo. • Responsable. • Proactivo.
Riesgo laboral. • Exposición accidente por desempeñar su trabajo fuera de las instalaciones de la empresa. • Stress por presión de trabajo.

	Manual Organizacional	**Departamento de Soporte técnico**
		Número de Ficha: 7

Nombre del puesto de trabajo: Jefe de taller

Responsable inmediato superior: Responsable de Sucursal

Puestos bajo su responsabilidad: Técnicos en reparación y Mantenimiento

Aprobado por: _____

Descripción del puesto

Planificar, dirigir y coordinar los servicios técnicos de reparación y mantenimiento preventivo y correctivo, habilitación, entrega e instalación de fotocopiadoras y controlar los recursos utilizados para su realización.

Funciones

- Coordina el trabajo de los servicios brindado por los técnicos. (configuraciones, mantenimientos preventivos y correctivos).
- Gestiona las entregas e instalaciones de los equipos.
- Actualiza los registros de los clientes.
- Establece control del cumplimiento de las ventas.
- Brinda asistencia a los clientes sobre funcionamiento de los equipos.
- Realiza coordinaciones con el personal a cargo para identificar oportunidades de mejora en las rutas y en el cumplimiento de metas.
- Resguarda la información de la empresa.
- Garantiza el cumplimiento de la garantía de los equipos vendidos
- Revisa el rendimiento de los equipos en renta.
- Desarrolla nuevas técnicas de trabajo para mejorar el rendimiento del equipo.
- Participa en conjunto con el subgerente administrativo en el reclutamiento y selección del personal que estará bajo su responsabilidad.
- Realiza otras actividades orientadas por su jefe inmediato superior.

Relaciones organizacionales:

Directa.

- Responsable de sucursal

De Supervisión.

- Técnicos.

De intercambio de Información.

- Sub Gerente Administrativo.
- Responsable de sucursal.
- Jefe de ventas.
- Bodeguero.

Relaciones Externas.

- Clientes
- Técnicos de fotocopiadoras.

Requisitos Intelectuales:

- Técnico en Reparación y mantenimiento de fotocopiadoras.
- Estudiante de la carrera de ingeniero Sistema o Computación.
- Conocimiento en electricidad domiciliar.
- Técnico medio en administración de redes.

Experiencia Laboral.

- Experiencia mínima de un año en puestos Similares.

Habilidades personales.

- Ser líder
- Facilidad de trabajo en equipo.
- Buena comunicación.
- Ser dinámico.
- Ordenado.
- Responsable.

Riesgo laboral.

Expuesto a sufrir:

- Accidentes de tránsito.
- Golpes fuertes a causa del trabajo que desempeña.
- Desgarre Muscular por el levantar equipos pesados.
- Stress por presión de trabajo.

	Manual Organizacional	**Departamento de Soporte técnico**
		Número de Ficha: 8

Nombre del puesto de trabajo: Técnico en reparación y mantenimiento

Responsable inmediato superior: Jefe de taller

Puestos bajo su responsabilidad:_____

Aprobado por: _____

Descripción del puesto

Garantizar la ejecución oportuna de los servicios técnicos y el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la empresa para su ejecución y facturación.

Funciones

- Brinda los servicios técnicos en reparación, mantenimiento, instalación y configuración de fotocopiadoras.
- Habilita los equipos de fotocopiadoras para su venta.
- Traslada e instala los equipos.
- Mantener actualizado el registro de clientes.
- Brinda capacitación a los clientes sobre el funcionamiento del equipo.
- Dar cumplimiento a la cobertura de garantía de los equipos posventa.
- Minimizar los tiempos de respuesta ante cualquier inconveniente presentado donde el cliente.
- Realiza otras actividades orientadas por su jefe inmediato superior.

Relaciones organizacionales:

Directa.

- Jefe de taller

De Supervisión.

- Ninguno

De intercambio de Información.

- Jefe de taller
- Bodeguera
- Vendedor
- Caja

Relaciones Externas.

- Clientes

• Técnicos
Requisitos Intelectuales: • Bachiller. • Técnico en reparación y mantenimiento de fotocopiadoras. • Conocimiento en informática.
Experiencia Laboral. • Experiencia de un año en puestos similares.
Habilidades personales. • Dinámico. • Facilidad de trabajo en equipo. • Responsable. • Proactivo.
Riesgo laboral. • Sufrir golpes fuertes por causa del trabajo que desempeña. • Stress por la presión de trabajo.

	Manual Organizacional	**Departamento de contabilidad**
		Número de Ficha: 9

Nombre del puesto de trabajo: Contador

Responsable inmediato superior: Responsable de Sucursal

Puestos bajo su responsabilidad: Supervisor de Inventario

Aprobado por: _____

Descripción del puesto

Es el encargado del realizar todos los procesos contables de la Empresa y los estados financieros de la empresa, procura un manejo eficiente de los recursos.

Funciones

- Registra las transacciones que se realizan en la empresa. (libro diario y mayor)
- Establece mecanismos que garanticen la recuperación de cartera.
- Registra y analiza los fondos relacionados con efectivo (fondos fijos, fondos por rendir).
- Garantiza el cumplimiento de las leyes y normativas necesarias para la presentación de los estados financieros.
- Analiza los resultados obtenidos en los estados financieros.
- Emite facturas, notas de créditos y débitos.
- Realiza conciliaciones bancarias y análisis de cuentas.
- Analiza el cumplimiento del presupuesto.
- Realiza otras actividades orientadas por su jefe inmediato superior.

Relaciones organizacionales:

Directa.

- Responsable de Sucursal

De Supervisión.

- Supervisor de inventario

De intercambio de Información.

- Responsable Sucursal.
- Jefe de ventas.

Relaciones Externas.

- Dirección General de ingresos.

• Agencia aduaneras • Alcaldía. • Proveedores de servicios básicos.
Requisitos Intelectuales: • Licenciado en Contaduría Pública o Licenciado en Banca y Finanzas.
Experiencia Laboral. • Experiencia mínima de 2 años en puestos similares.
Habilidades personales. • Trabajo en equipo. • Buenas relaciones humanas. • Responsable.
Riesgo laboral. • Stress debido a la presión de trabajo. • Afectaciones en la vista por prolongada exposición a la PC.

	Manual Organizacional	**Departamento de Contabilidad**
		Número de Ficha: 10

Nombre del puesto de trabajo: Supervisor de Inventario

Responsable inmediato superior: Contador

Puestos bajo su responsabilidad:_____

Aprobado por: _____

Descripción del puesto

- Encargado de llevar el control de inventario de la empresa en general.

Funciones

- Verifica los reportes de facturación de cada sucursal.
- Lleva el control de inventario de las bodegas de cada sucursal según el método seleccionado por la empresa.
- Verifica faltante que pueda existir en cualquiera de sucursales.
- Realiza un informe general sobre el inventario en general de la empresa.
- Realiza otras actividades orientadas por su jefe inmediato superior.

Relaciones organizacionales:

Directa.

- Contador

De Supervisión.

- Ninguna

De intercambio de Información.

- Responsable de sucursal
- Bodega

Relaciones Externas.

- Ninguno.

Requisitos Intelectuales:

- Técnico Auxiliar de contabilidad o estudiante de la carrera de Contabilidad
- Conocimiento informático..

Experiencia Laboral.

- Experiencia mínima de un año en puestos similares.

Habilidades personales. • Trabajo en Equipo. • Responsable. • Dinámico.
Riesgo laboral. • Afectaciones en la vista por prolongada exposición a la PC. • Leves golpes, tropiezos en el área de trabajo. • Stress por presión de trabajo.

	Manual Organizacional	**Departamento de operaciones**
		Número de Ficha: 11

Nombre del puesto de trabajo: Cajera

Responsable inmediato superior: Responsable de Sucursal

Puestos bajo su responsabilidad: _____

Aprobado por: _____

Descripción del puesto

Recepcionar pagos generados por la venta de los productos que oferta la empresa, adicionalmente lleva el registro de las mismas.

Funciones

- Atiende y transfiere las llamadas telefónicas según el correspondiente para notificar la venta o el servicio.
- Recibe el pago de las facturas de contado.
- Emite los recibos de pago de facturas de crédito.
- Realiza arqueo de caja contra facturas de las ventas realizadas.
- Asiste al contador en el seguimiento y control de lascuentas por cobrar.
- Realiza otras actividades orientadas por su jefe inmediato superior.

Relaciones organizacionales:

Directa.

- Responsable de sucursal.

De Supervisión.

- Ninguno

De intercambio de Información.

- Bodeguera.
- Contador
- Técnico en mantenimiento y reparación

Relaciones Externas.

- Clientes actuales y potenciales.

Requisitos Intelectuales:

- Técnico caja y computación.
- Bachiller o estudiante de la carreta de contabilidad.

Experiencia Laboral. • Experiencia de un año en puestos similares.
Habilidades personales. • Tener facilidad de Trabajo en equipo. • Responsable. • Buena comunicación
Riesgo laboral. • Stress por presión de trabajo.

	Manual Organizacional	**Departamento de operaciones**
		Número de Ficha: 12

Nombre del puesto de trabajo: Bodeguero

Responsable inmediato superior: Responsable de Sucursal

Puestos bajo su responsabilidad: _____

Aprobado por: _____

Descripción del puesto

Es el responsable de organizar y controlar el almacenamiento adecuado las entradas y salidas de los productos, equipos e insumos de la bodega.

Funciones

- Distribuye los espacios para el almacenamiento de los productos y equipos en bodega.
- Revisa órdenes de compra, entrega de los equipos según factura.
- Realiza informe diario de existencias al responsable de sucursal.
- Controla equipos y productos que presentan algún desperfecto.
- Controla la entrada y salida de materiales, herramientas y consumibles.
- Elaborar vales de préstamo de herramientas con tiempo limitado de entrega.
- Realiza los pedidos de los consumibles en base a un mínimo y máximo de existencia.
- Realiza otras actividades orientadas por su jefe inmediato superior.

Relaciones organizacionales:

Directa.

- Responsable de sucursal

De Supervisión.

- Ninguno

De intercambio de Información.

- Responsable de sucursal.
- Supervisor.
- Jefe de taller.
- Técnicos
- Reparto.

Relaciones Externas.

- Ninguno.

Requisitos Intelectuales: • Bachiller.
Experiencia Laboral. • Experiencia de un año en puestos similares.
Habilidades personales. • Dinámico. • Facilidad de Trabajo en equipo. • Responsable. • Proactivo.
Riesgo laboral. • Sufrir golpes fuertes por causa del trabajo que desempeña. • Stress por la presión de trabajo.

	Manual Organizacional	**Departamento de operaciones**
		Número de Ficha: 13

Nombre del puesto de trabajo: Reparto

Responsable inmediato superior: Responsable de Sucursal

Puestos bajo su responsabilidad:_____

Aprobado por: _____

Descripción del puesto

Es el encargado de realizar labores de mensajería y entrega según las solicitudes de los clientes.

Funciones

- Entrega a domicilio de los equipos y productos a los clientes.
- Realiza depósitos bancarios.
- Recoge el pago de clientes según las rutas de cobro.
- Realiza otras actividades orientadas por su jefe inmediato superior.

Relaciones organizacionales:

Directa.

- Responsable de sucursal.

De Supervisión.

- Ninguno

De intercambio de Información.

- Responsable de sucursal.

Relaciones Externas.

- Clientes.

Requisitos Intelectuales:

- Primaria aprobada

Experiencia Laboral.

- Experiencia de un año en puestos similares.

Habilidades personales. • Facilidad de trabajo en equipo. • Responsable. • Buena comunicación. • Dinámico • Proactiva
Riesgo laboral. • Sufrir asaltos, accidentes.

	Manual Organizacional	**Departamento de operaciones**
		Número de Ficha: 14

Nombre del puesto de trabajo: Afanadora

Responsable inmediato superior: Responsable de Sucursal

Puestos bajo su responsabilidad: _____

Aprobado por: _____

Descripción del puesto

Servir bebidas a los clientes que visitan la oficina, ofrece revistas, realiza la limpieza de la sucursal y diligencias requeridas por la administración.

Funciones

- Realiza la limpieza general del local.
- Asea los baños de la sucursal
- Limpia paredes y techos una vez a la semana.
- Saca basura de las oficinas y salones.
- Realiza la lista de compras para la elaboración del menú.
- Mantiene la higiene y seguridad alimentaria.
- Utiliza la vestimenta adecuada para la elaboración de sus actividades.
- Realiza otras actividades orientadas por su jefe inmediato superior.

Relaciones organizacionales:

Directa.

- Responsable de sucursal.

De Supervisión.

- Ninguno

De intercambio de Información.

- Responsable de sucursal.
- Cajera

Relaciones Externas.

- Abarroterías, supermercado.

Requisitos Intelectuales:

- Primaria aprobada

Experiencia Laboral. • Experiencia de un año en puestos similares.
Habilidades personales. • Facilidad de trabajo en equipo. • Responsable. • Buena comunicación. • Proactiva. • Mantener sigilo.
Riesgo laboral. • Sufrir golpes, tropiezos o caída al desempeñar sus funciones diarias.

	Manual Organizacional	**Departamento de operaciones**
		Número de Ficha: 15

Nombre del puesto de trabajo: Vigilante

Responsable inmediato superior: Responsable de Sucursal

Puestos bajo su responsabilidad:_____

Aprobado por: _____

Descripción del puesto

Garantizar a través del control de la entrada y salida de personas la seguridad interna de la sucursal y cuida la ornamentación en la instalación.

Funciones

- Garantiza la seguridad externa e interna de la sucursal.
- Orienta y brinda información solicitada por los clientes.
- Apoya en la carga de los equipos.
- Reporta cualquier daño ocurrido durante su turno.
- Cuida y abona la grama y los árboles.
- Realiza otras actividades orientadas por su jefe inmediato superior.

Relaciones organizacionales:

Directa.

- Responsable de sucursal.

De Supervisión.

- Ninguno

De intercambio de Información.

- Responsable de sucursal.
- Cajera

Relaciones Externas.

- Clientes.
- Policía Nacional.
- Bomberos.

Requisitos Intelectuales:

- Primaria aprobada

Experiencia Laboral. • Experiencia de un año en puestos similares.
Requisito Físico. • Buena presentación • Portar adecuadamente el uniforme.
Habilidades personales. • Facilidad de trabajo en equipo. • Responsable. • Buena comunicación. • Proactiva. • Mantener sigilo.
Riesgo laboral. • Sufrir asaltos, daños físicos por el alto riesgo del trabajo que desempeña.

2.5 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS PROPUESTOS

PROCEDIMIENTO DE VENTA

En este procedimiento se representan los sub procesos de ventas de equipos y ventas de partes y consumibles para un mejor entendimiento del personal a cargo de los mismos.

Equipos: Son todos aquellos equipos de fotocopiado con opción a impresora que son ofrecidos por la empresa ara la venta.

Partes: Son todos los repuestos que se utilizan en las fotocopiadoras y todos aquellos accesorios que forman parte del equipo para generar la copia y que integran la arquitectura de la maquina.

Consumibles: Son considerados consumibles el toner, el revelador, el tambor o fotoconductor ya que son elementos de la fotocopiadora que se desgastan o agotan y deben cambiarse constantemente por el consumo de cada copia.

2.5.1 Proceso de ventas equipos

El Proceso de ventas de equipos propuesto servirá como herramienta de apoyo en la realización de las actividades de venta de forma ordenada y efectiva.

1. El cliente puede iniciar este proceso por dos vías, llamando por teléfono o arribando a la oficina. La cajera recibe la llamada telefónica transfiriendo al cliente a sala de ventas para brindar asesoría acerca de la línea de fotocopiadoras que ofrece la empresa y elabora la solicitud del producto requerido por los clientes.

2. Revisa la lista de los equipos disponibles para su entrega, si está o no disponible se le notifica al cliente.

3. Se realiza la factura contra entrega del costo del equipo por parte del cliente, ya que solo se vende este producto de contado.

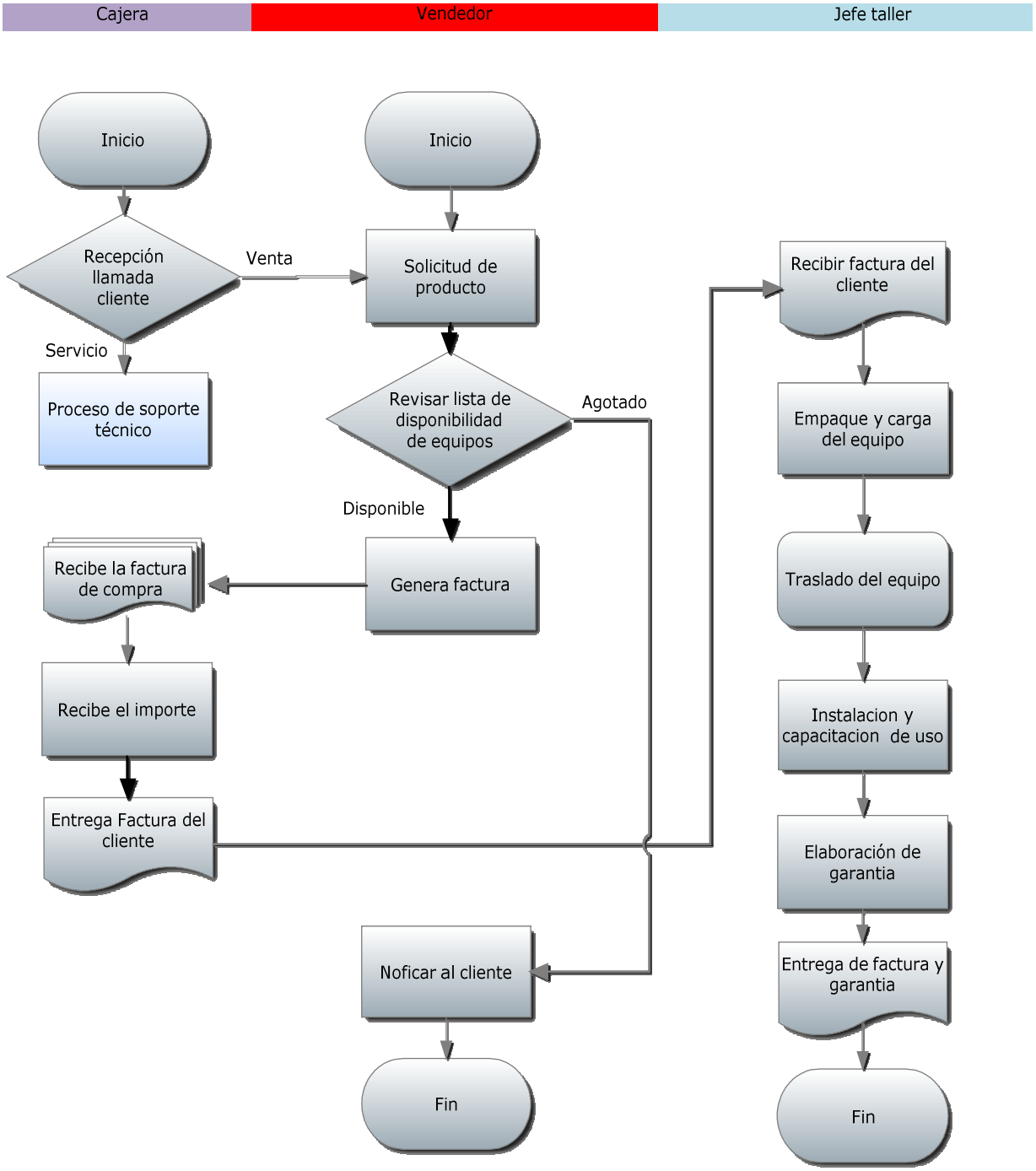
4. La impresión de la factura y el importe de la misma es recibido por la cajera o solicita al Responsable de sucursal revisión del depósito.

5 Una vez recibido el importe se le entrega al técnico la factura con la información del equipo y datos del cliente para proceder a la carga y de ser necesario trasladar el equipo para su instalación.

6. El técnico debe de capacitar a la persona que el cliente asigne en el uso y manejo del equipo, llena y entrega el documento de garantía del equipo.

DIAGRAMA 5

Propuesta del proceso de ventas fotocopiadoras a la empresa Molina Copier Service.



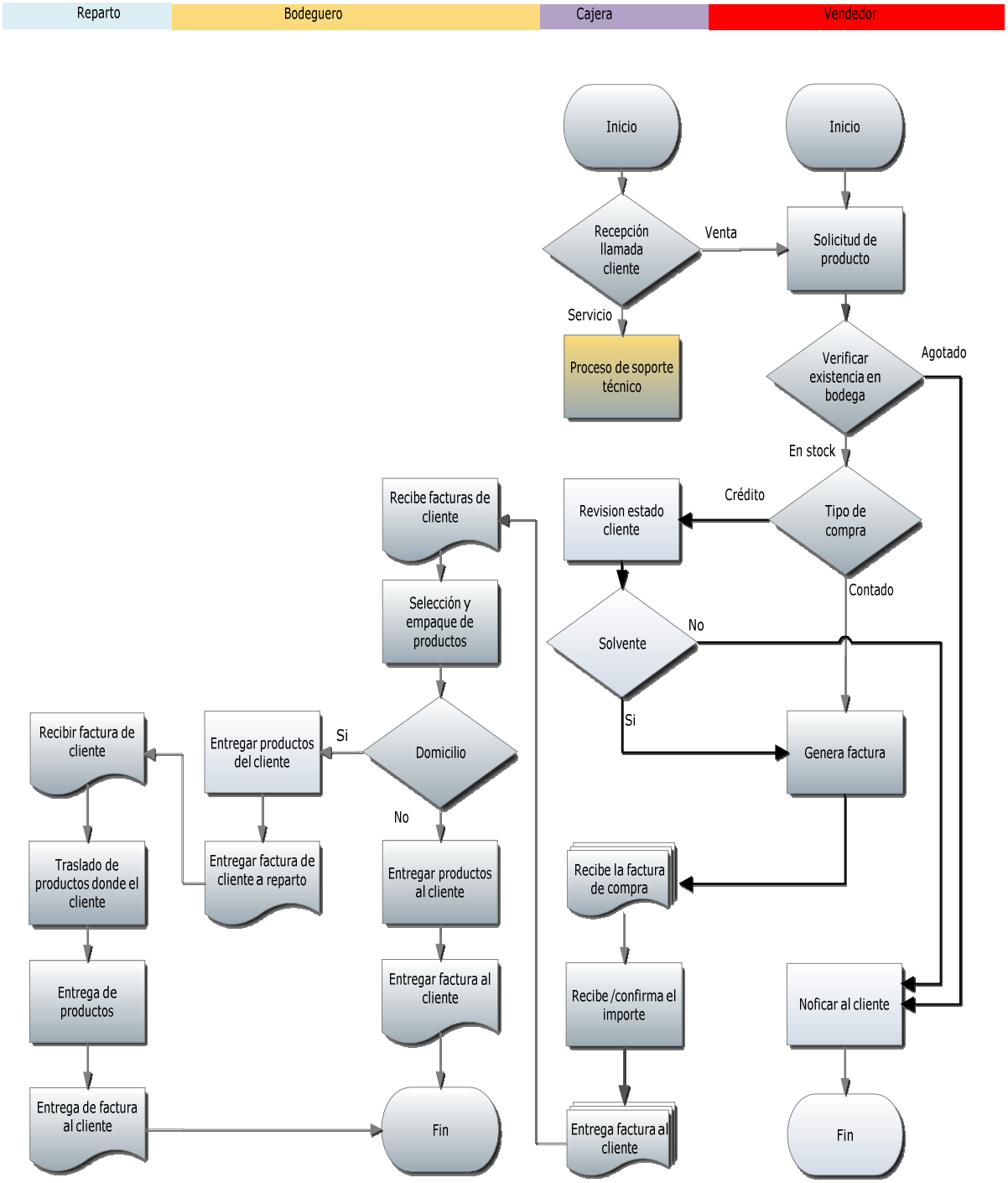
2.5.2 Proceso de ventas partes o consumibles.

El Proceso de ventas de partes o consumibles propuesto, forma parte del proceso de ventas en general, servirá como herramienta de apoyo que facilite la realización de las actividades de venta de forma ordenada y efectiva.

1. El cliente se presenta a la oficina o la cajera recibe la llamada telefónica. En ambos casos el cliente es transferido a sala de ventas para dar asesoría acerca de las partes y consumibles.
2. El vendedor recibe la solicitud de las partes y/o consumibles requerido por los clientes.
3. El vendedor verifica las existencias en la bodega, si el producto se encuentra agotado se le notifica al cliente, pero si hay en stock se pregunta por el tipo de compra (crédito o contado)
4. Si la compra es de crédito se verifica el estado del cliente, si no está solvente se le notifica su estado y el motivo de la cancelación de su pedido en caso contrario se elabora la factura.
5. Si la compra es de contado, se genera la factura, la impresión de la factura sale en caja donde recibe el importe y se le entrega al cliente con el sello de cancelado.
6. El cliente retira con su factura las partes y /o consumibles en bodega, donde el bodeguero la sella con entregado.
7. Si el cliente realizó la compra haciendo uso del servicio a domicilio, se le hace entrega de los productos con una copia de la factura a la persona de reparto quien traslada los productos a la localidad del cliente para su entrega.

DIAGRAMA 6

Propuesta del proceso de ventas de partes y consumibles a la empresa Molina Copier Service.



2.5.3 PROCEDIMIENTO DE INVENTARIO

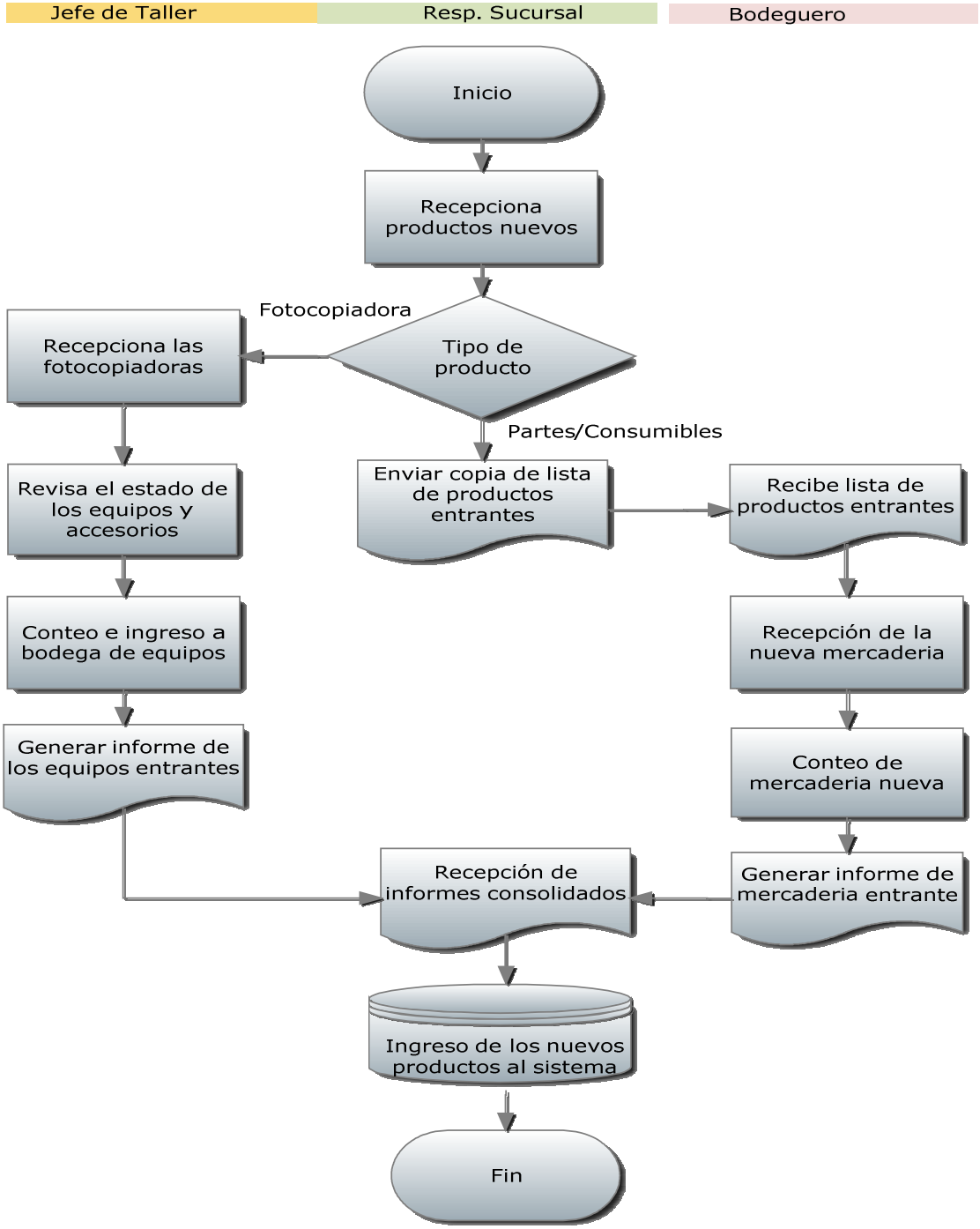
Proceso de Inventario

El Proceso de Inventario que se describe servirá como herramienta de apoyo para llevar el correcto control de la mercadería existente.

1. El Responsable de sucursal recibe la mercadería en la oficina post importación, el que entrega al bodeguero los productos partes y al jefe de taller los equipos.
2. El jefe de taller revisa el estado físico de los equipos y sus accesorios.
3. Seguidamente el jefe de taller realiza el conteo e ingresa a la bodega de fotocopiadoras, elaborando el informe del número de equipos almacenados y su estado, entregándolo al Responsable de sucursal.
4. El Responsable de sucursal le entrega una lista de productos entrantes al bodeguero para que sirva de auxilio en la recepción de las partes y consumibles.
5. El bodeguero recepciona y realiza el conteo de la mercadería.
6. Al finalizar el bodeguero elabora un informe de la mercadería entrante y su estado, entregándolo al Responsable de sucursal.
7. El Responsable de sucursal recibe los informes consolidados de los equipos y las partes, analiza y registra en la base de datos del sistema de ventas.

DIAGRAMA 7

Proceso propuesto de inventario a Molina Copier Service



2.5.4 PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TECNICO

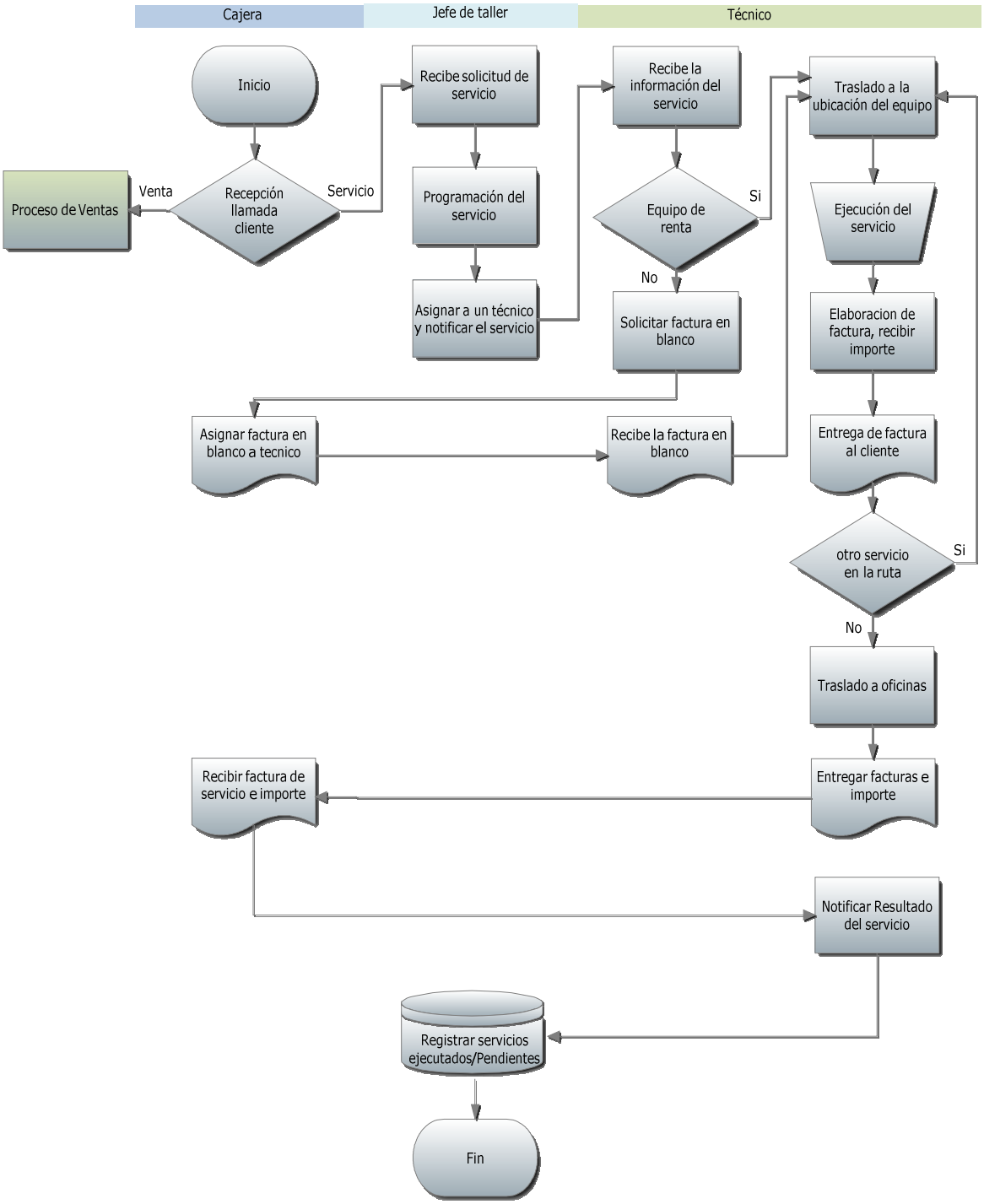
Proceso de Soporte Técnico

El Proceso de Soporte Técnico servirá como herramienta de apoyo para una mejor atención, seguimiento y solución a los requerimientos técnicos reportados relacionados con el funcionamiento de los productos

1. La cajera recepciona la llamada de telefónica y transfiere al jefe de taller, el cual toma la solicitud acerca del servicio técnico requerido del cliente y realiza la programación del servicio.
2. El jefe de taller asigna a los técnicos las programaciones, brindando la información del cliente e insumos para efectuar todos los servicios.
3. El técnico recibe la información de los servicios asignados, si los equipos no son rentados entonces solicita una factura en blanco al vendedor para la facturación del servicio.
4. El técnico se traslada a la localidad donde está ubicado el equipo para efectuar el servicio técnico solicitado.
5. Una vez terminado el trabajo se elabora la factura, y se entrega al cliente para recibir el importe del mismo.
6. Terminadas todas las asignaciones el técnico se traslada a la oficina para hacer la entrega de las facturas e importe del servicio a la cajera.
7. Notifica al jefe de taller el resultado del servicio quien registra el servicio para generación de informes mensuales.

DIAGRAMA 8

Propuesta del proceso de soporte técnico a Molina Copier Service



2.5.5 PROCEDIMIENTO DE IMPORTACION

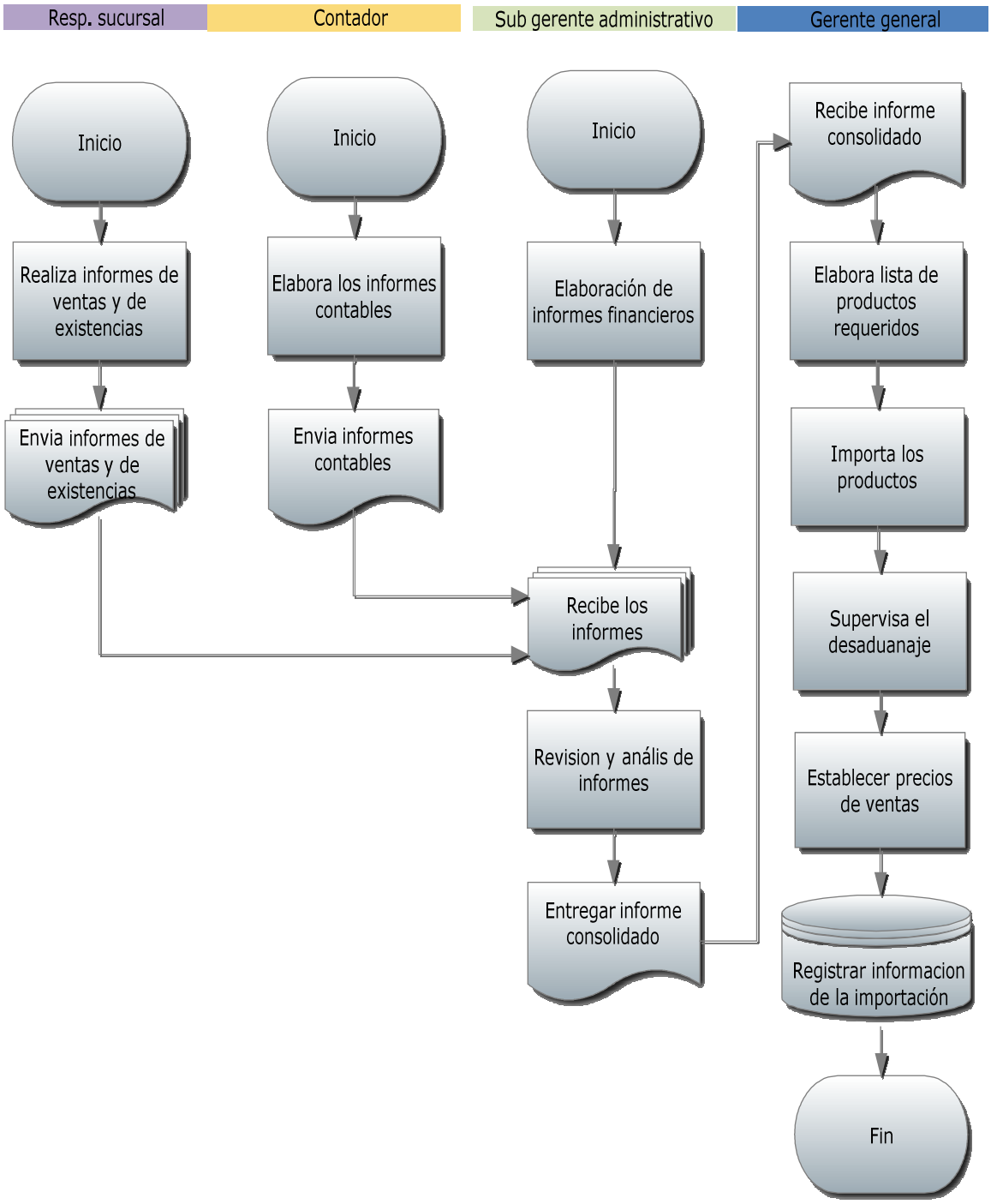
Proceso de Importación

El proceso de importación servirá como herramienta de apoyo para cumplir con las regulaciones y restricciones arancelarias, que permitirá coordinar los trámites al momento del arribo de la mercadería.

1. Con el apoyo de los informes entregados a la subgerencia administrativa (ventas, existencias, disponibilidad financiera y movimientos contables) el gerente general selecciona los productos a importar. .
2. Solicita cotización a los proveedores de los productos que requiere importar.
3. Analiza los precios ofrecidos por los proveedores para la elección del mas indicado.
4. Ejecuta la compra de la mercadería.
5. Contrata el servicio de transporte.
6. Realiza todos los pagos arancelarios por póliza y transporte de la mercadería a los almacenes fiscales.
7. Da seguimiento a la documentación en los procesos de desaduanaje.
8. Revisa los productos entrantes.
9. Establece precios de los productos entrantes.

DIAGRAMA 9

Proceso propuesto de importación a la empresa Molina Copier Service.



CONCLUSIONES

Se elaboró el Manual Organizacional en el que se define: la Estructura, Puestos y Funciones de la Empresa incluyendo propuesta en los cuatro procesos: Ventas, soporte técnico, inventario e importación

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

1. Departamento de ventas
2. Departamento de soporte técnico
3. Departamento de contabilidad
4. Departamento de operaciones

De la estructura propuesta se derivan 15 puestos de trabajo, siendo dos de ellos completamente nuevos: el jefe de ventas y la cajera, el resto se mantienen pero se redactaron sus fichas ocupacionales.

Los cambios propuestos en los procesos estudiados son:

1. Venta de partes y consumibles

En este proceso de ventas de partes y consumibles se propone incluir la cajera, quien recibirá la factura de los clientes y el importe del equipo aumentando el control de los ingresos de la empresa.

El vendedor podrá revisar una lista de disponibilidad de los equipos para su venta antes de la facturación. Esto es una mejora al proceso actual ya que para facturar se revisaba únicamente la sala de exhibición. El jefe del taller es quien elaborará la garantía después de la capacitación de uso del equipo, brindando objetividad en los parámetros de su cobertura, actualmente lo hace el vendedor.

2. Inventario:

El proceso actual es para verificación de existencias en el inventario final de las bodegas de MCS, el propuesto incluye desde ingreso de los productos del almacén fiscal a las oficinas, recepción, selección, conteo físico, informes de estado e ingreso de productos al sistema de ventas.

3. Soporte técnico

En este proceso se incluye a la cajera, quien asignara facturas a técnicos y recibirá el importe. El jefe de taller se le agrega la tarea de registrar los ejecutados y pendientes, para dar seguimiento a la calidad ofrecida al cliente y mejorar el control interno de las programaciones de dichos servicios.

4. Importación

Se propone que este proceso se desarrolle de manera colectiva u organizativa, y deberán de participar en este el responsable de sucursal, contador, subgerente administrativo y el gerente.

Se considera que con el Manual organizacional de funciones se logre un mejor funcionamiento operativo a demás de que los colaboradores tengan pleno conocimiento de sus funciones y como está estructurada la empresa.

RECOMENDACIONES

Tomando en consideración los resultados obtenidos se recomienda:

- Implementar la propuesta de manual organizacional, que permitirá el mejoramiento de la empresa.

- Contratar los dos nuevos puestos de trabajo propuesto; La cajera y el jefe de Ventas para que se redistribuya el trabajo de acuerdo a la especialidad de cada uno.

- El manual de organización deberá ser actualizado al menos una vez en el año.

- Realizar un estudio posterior que permita definir el costo de implementar la propuesta.

BIBLIOGRAFIA

- Archilles de Faria Mello, Fernando. Desarrollo organizacional: enfoque integral / México: Limusa, 2005. 183 p.:il.ISBN: 968-18-1535-1

- Guizar Montúfar, Rafael. Desarrollo organizacional / México: McGraw-Hill, 2004. 405 p. ;il.ISBN: 970-10-4239-5

SITIOS WEB

- Guía para la elaboración de Manuales de Organización, Pagina Web cgeson:http://www.cgeson.gob.mx/downloads/Guia%20MO%202004.pdf

- Manual de Organización y Funciones, Pagina Web Ministerio de Educación:http://www.mined.gob.ni/PDF07/MANUAL%20DE%20FUNCIONES/manual_organizacion.pdf

- Estructura Organizacional, por Gabriela Hutt y M. Belen Marmiroli, Pagina Web monografías.com: http://www.monografias.com/trabajospdf/estructura-organizacional/estructura-organizacional.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Propuesta de Entrevista que se realizará al Fundador, Gerente General y Propietario de la Empresa MCS?

1) ¿Podría hablarnos acerca de cómo y cuando se fundó la empresa MCS?

2) ¿A qué se dedica la empresa MCS?

3) ¿Bajo qué ordenamiento jurídico está constituida legalmente la empresa MCS?

4) ¿Existe una estructura organizacional definida en MCS?

5) ¿Existe un organigrama que represente como funcional la empresa?

6) ¿Los cargos que existen en esta sucursal con los mismos de las otras fuera de Managua?

7) ¿Existen Fichas ocupacionales de cada puesto de trabajo en la empresa MCS donde se especifican las funciones y tareas a realizar por los trabajadores?

8) ¿De qué manera los trabajadores conocen sus funciones y tareas a realizar por escrito o lo realiza de manera verbal?

9) ¿Le gustaría contar con un documento que resuma toda esa información sobre la empresa, sus atribuciones su estructura, sus fichas ocupacionales?

10) ¿Cuentan los trabajadores con las herramientas necesarias para realizar su trabajo?

Anexo 2: Se realiza esta encuesta con el fin de conocer su cargo, funciones que desempeña dentro de la Empresa para realizar una propuesta de un Manual de Organización.

Su Nombre es:

_____

Cargo que ocupa dentro de la empresa MCS:

_____

1. ¿Quién realizo su contratación en la Empresa Molina Copier Service?
2. ¿A qué cargo estaba aplicando?
3. ¿Qué requisitos le solicitaron para aplicar al cargo?
4. ¿Qué tipo de experiencia laboral le solicitaron para el cargo?
5. ¿Qué tipo de habilidades son requeridas para desempeñar su cargo?
6. ¿Se le explico cuales eran las funciones a desempeñar en su cargo?
7. ¿Podría enumerarnos y/o explicarnos cuáles son sus funciones dentro de MCS?
8. ¿Conoce Ud. quien es su jefe inmediato y cuál es el cargo que ocupa en MCS?
9. ¿Con que otras áreas mantienen constante comunicación y porque?
10. ¿Conoce Ud. Cuál es la Misión, Visión y objetivos de la empresa MCS?

Agradecemos su participación.