UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA

FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS

T.mon
658.402
B224
2013

TESINA PARA OPTAR AL TÍTULO DE
INGENIERO DE SISTEMAS

Manual de Organización y Funciones para la Oficina de WMS de Importadora y Distribuidora OCAL, S.A.

Elaborado por:

- Br. Alejandro Antonio Barahona Talavera 2002-14103
- Br. Carlos Augusto Solórzano Oporta 2002-15128
- Br. William Gabriel Loáisiga Quintero 2002-14592

Tutor: Msc. Gonzalo Zúniga

Managua, 22 Agosto de 2013

RESUMEN EJECUTIVO.

El presente trabajo tiene como objetivo dar solución a la problemática más relevante de la oficina del Warehouse Management Systems (W.M.S.), del departamento de operaciones, de la empresa distribuidora Organización César Augusto Lacayo (OCAL), S.A., a través de la elaboración de un manual de organización y funciones.

Para llevar a cabo la recolección de la información, el proceso se desarrolló a través de entrevistas y observación directa, ya que ésta es una buena técnica para ejecutar la descripción y análisis de cargos de acuerdo a las características de la empresa, esto permitió exponer la verdadera situación de la oficina del WMS detectando desconocimiento, fallas y debilidades de su funcionamiento.

El primer capítulo titulado "Diagnóstico Empresarial" tiene como propósito mostrar la situación actual, generalidades, objetivos, estructura, fortalezas, oportunidades, permitiendo así obtener la información necesaria y a través de ésta detectar los problemas de la oficina del WMS y departamento de operaciones.

El segundo capítulo titulado "Manual de Organización y Funciones para la oficina del WMS del departamento de operaciones de Importadora y Distribuidora OCAL, S.A." tiene como propósito brindar el manual de funciones propuesto por nosotros para dar solución a los problemas en las funciones de los colaboradores de la oficina del WMS, para que estos tengan un mejor desempeño en su labores diarias logrando así los objetivos del departamento de operaciones.

El diseño del manual de organización y funciones, presenta soluciones de fácil aplicación por la forma sencilla en que se ha elaborado, cuyo objetivo primordial es ofrecer un aporte, que al ponerlo en práctica rendirán frutos en beneficios a la empresa OCAL, S.A.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....1
ANTECEDENTES. 2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....4
OBJETIVOS. 5
JUSTIFICACIÓN. 6
MARCO TEÓRICO.....7
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....13
Universo de Estudio. 13
Tipo de Investigación.....13
Etapas de la investigación.....14

CAPITULO I. Diagnóstico Empresarial.....15
1.1 Enfoque del Diagnóstico.....16
1.2 Descripción de la situación actual.....17
1.2.1 Generalidades del departamento de Operaciones.....18
1.2.2 Objetivos del departamento de Operaciones.....18
1.2.3 Ubicación del departamento en la estructura organizacional.....19
1.2.4 Organización y composición orgánica del departamento de operaciones.20
1.2.5 Estructura organizacional del departamento de operaciones.....20
1.2.6 Funciones generales del departamento de operaciones.....21
1.3 Análisis de los resultados. 22
1.4 Diagnóstico. 28

CAPITULO II. Manual de Organización y Funciones de la Oficina del W.M.S. 30
2.1 Descripción de la oficina del WMS. 32
2.2.1 Objetivo de la oficina del WMS.....32
2.2.2 Relaciones de la oficina del WMS con otras áreas de la empresa.....32
2.2.3 Funciones generales de la oficina del WMS. 34
2.3 Descripción de los puestos de la oficina del WMS.....35
2.4 Diseño del Manual de organización y funciones (Propuesto) 40
Introducción.....41
Objetivo.....41
Finalidad.....41
Ámbito de aplicación. 42
Alcance. 42
Misión y visión de la Oficina del WMS. 42
Estructura organizacional de la oficina del WMS. 43
Funciones de cada puesto.....44
CONCLUSIONES.....53
RECOMENDACIONES.....54
BIBLIOGRAFÍA. 55
ANEXOS 56

INTRODUCCIÓN.

El Manual de Organización y Funciones debe ser considerado como un instrumento importante para cualquier organización, sujeto a cambios que surgen de las necesidades propias de la Empresa, manteniendo siempre un control sobre éste para la calidad de las funciones.

En el presente trabajo se creó un manual de organización y funciones para la oficina Warehouse Management Systems (W.M.S.), de la distribuidora Organización César Augusto Lacayo (OCAL), S.A., que es la oficina que se encarga de generar las cargas de los pedidos de los ejecutivos de ventas, notas de créditos, traslados entre almacenes, es decir, que la principal función de esta oficina son las transacciones de inventario, de los productos que distribuye dicha empresa, como son: Ray o Vac, Cereales Kelloggs, Alimentos Kerns, Sardimar, entre otros.

La creación de un Manual de Organización y Funciones se convierte en el objetivo primordial de este trabajo; con el fin de dar a conocer de una manera clara y objetiva la estructura organizacional, las relaciones con los otros departamentos, responsabilidades y funciones del recurso humano con que cuenta esta oficina, y de esta manera evitar duplicidad de funciones, proporcionando elementos para alcanzar la excelencia en el desarrollo de sus funciones, elementos indispensables que le permitirán la actualización administrativa.

Por ser un documento de consulta frecuente este manual deberá ser actualizado cuando exista algún cambio orgánico funcional a lo interno de esta oficina, por lo que cada una de las áreas con la que tiene relación, deberán aportar la información necesaria para este propósito.

ANTECEDENTES.

Importadora y Distribuidora Organización César Augusto Lacayo (OCAL), S.A. fue fundada en el año 1937, por César Augusto Lacayo (padre) en Managua, Nicaragua, con dos líneas básicas Pilas Ray-O-Vac y Maizena Duryea.

La empresa se fue convirtiendo en una empresa líder en el ramo de las importaciones y distribución de productos de consumo masivo, contando con más de 70 años de experiencia, con unas nuevas instalaciones ubicadas en el km 17 carretera a Masaya. OCAL, S.A. Importa y distribuye alrededor de unas 80 líneas de producto, distribuyéndose en todo el territorio nacional, a través de los distintos canales de ventas.

Cuenta con un Departamento de Ventas especializado, atendiendo los distintos segmentos de mercado, los que se clasifican por las características en común de sus clientes tal como: Segmentos Tradicionales (Mayoristas, Farmacias y Pulperías que son Tiendas de Barrios) y Segmentos Especiales o en Desarrollo (Autoservicio, Hoteles, Restaurantes, Bares y similares).

En agosto del 2007, la empresa cambia su sistema de planificación de recursos (E.R.P.), lo cual genera una reestructuración de todo el departamento, generando nuevos puestos de trabajo. Anteriormente la oficina se llamaba kárdex, al implementar el nuevo sistema ésta pasó a llamarse oficina del W.M.S.

La antigua oficina de Kárdex, contaba con tres colaboradores e igual número de puesto de trabajos, los cuales eran los siguientes:

- Responsable de Kárdex
- Kardista
- Auxiliar de Kárdex.

Actualmente el responsable de Kardex, cambia a administrador del W.M.S.; el puesto de kardista pasó a llamarse operador del WMS; El auxiliar de Kardex es

auxiliar de WMS; y se creó un nuevo puesto, siendo éste asistente del WMS. Cabe señalar que en el puesto de operador de WMS, se cuenta con dos personas para desempeñar las funciones de éste, llamándose operador de WMS 1 y 2.

Con la nueva adquisición del Sistema Enterprise Resource Planning (ERP) la oficina del WMS, generó de manera significativa un cambio, tanto en la ejecución de las tareas, como en la organización y fluidez de la información, tanto dentro de la misma oficina como con las demás áreas

Una vez iniciada la operación con el nuevo sistema, los colaboradores tuvieron una capacitación previa del manejo y uso del sistema, sin embargo no contaban con ningún documento físico, donde se plasmaran las funciones, tareas de cada puesto de trabajo, de igual manera, no existe un seguimiento y control del buen cumplimiento de las mismas.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente la oficina del WMS carece de un manual de organización y funciones que pueda servir de guía o referencia a los colaboradores, ya que las funciones que se realizaban anteriormente quedan obsoletas, por el cambio radical que provoca el nuevo sistema en los procesos.

Lo que generó inconformidad en los colaboradores, debido a que no existe un documento formal que indique cuáles son sus funciones, ya que en la actualidad se presentan de manera verbal todas las actividades a realizar, lo cual no ha permitido evaluar el desempeño de éstos, si se está cumpliendo a cabalidad con lo estipulado o se están omitiendo acciones; de dicho análisis se podrá realizar los correctivos necesarios, si fuese el caso para un mejoramiento del procedimiento.

La oficina del WMS dentro del departamento de operaciones juega un papel muy importante en la distribuidora OCAL, S.A, ya que maneja todas las entradas y salidas de los productos que se comercializan, por lo cual se debe prestar atención a las fallas que se están presentando.

El manual de organización y funciones puede servir como apoyo a la oficina del WMS en el proceso de inducción a los puestos de trabajo minimizando costos y reduciendo riesgos.

Formulación del problema:

¿Cómo construir el manual de organización y funciones de la oficina del WMS, que cumpla con los requerimientos y exigencias de la misma?

¿Qué beneficios traerá a la oficina la documentación de la descripción, análisis y valoración de puesto y manual de funciones?

OBJETIVOS.

Objetivo General:

Elaborar un manual de organización y funciones para la oficina del Warehouse Management Systems (WMS) de la Importadora y Distribuidora Organización César Augusto Lacayo (OCAL), S.A.

Objetivos Específicos:

1. Plantear la situación actual, de la Oficina del Warehouse Management Systems (WMS), de la Importadora y Distribuidora Organización César Augusto Lacayo (OCAL), S.A, después de la adquisición del nuevo Sistema.

2. Definir las funciones de cada puesto de trabajo de la Oficina del Warehouse Management Systems (WMS), para la Importadora y Distribuidora Organización César Augusto Lacayo (OCAL), S.A.

3. Definir los procesos adecuados y funciones indicadas que debe realizar cada puesto de trabajo en la Oficina del Warehouse Management Systems (WMS).

JUSTIFICACIÓN.

El manual de organización y funciones pondrá a disposición del gerente de operaciones la herramienta necesaria para optimizar su gestión administrativa; mediante la organización de las funciones de sus colaboradores y reorganización de los procesos en que incurren para el desarrollo de las actividades.

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

Consideramos que la oficina del WMS requiere más atención, ya que muestra debilidades afectando el buen funcionamiento de los procesos, teniendo como consecuencia malos manejos del activo circulante de toda la Empresa, y a la vez no se brinda una buena atención al cliente, porque la deficiente organización de la oficina hace que los pedidos no se realicen en tiempo y forma.

El objetivo del manual de organización y funciones, está direccionado a mejorar el desempeño de los colaboradores en una función determinada.

Asimismo, el manual permite el diseño y ejecución de técnicas de control, seguimiento y evaluación de las tareas asignadas en cada puesto, también puede servir como apoyo en el proceso de inducción a los puestos de trabajo minimizando costos y reduciendo riesgos.

De acuerdo con lo anterior, este documento será objeto de mejoramiento continuo, razón por la cual, en la oficina del WMS será muy bien recibido, ya que se le estarán haciendo aportes para que los colaboradores interesados lo estudien y lo apliquen.

MARCO TEÓRICO.

Este estudio aborda elementos teóricos que sustentan el desarrollo de la presente investigación.

Entendemos como organización a un grupo de personas, que trabajan para lograr una misma meta. Creemos que para que ésta sea estable debe de contar con reglas explícitas, grado de formalización, espacio, tiempo, cultura determinada y ordenada.

"Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella. Una organización sólo existe cuando: Hay personas capaces de comunicarse, están dispuestas a actuar conjuntamente, y desean obtener un objetivo en común."[1]

Esencialmente, la organización nace de la necesidad humana de cooperar. Se dice que con un buen personal cualquier organización funciona, siempre y cuando estos estén dispuestos a cooperar para alcanzar las metas y objetivos que se han marcado. Toda organización pretende alcanzar objetivos. Un objetivo es hacia dónde queremos dirigir nuestras acciones. Para una organización es una situación o imagen deseada para el futuro. Deben de ser claros, realistas, coherentes y medibles.

"Los objetivos organizacionales se pueden definir como los puntos hacia los cuales las empresas encaminan sus energías y recursos. Si la organización es un medio de lograr los fines mediante la capacidad de los individuos, los objetivos son metas colectivas que representan aspectos socialmente significantes. Aunque muchas veces se representan como definidos por la acción, los objetivos también influyen en la actividad organizada, puesto que, al quedar bien establecidos, sirven como elemento vital en la legitimación de la acción."[2]

[1] CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Quinta Edición. Pág. 7
[2] CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Quinta Edición. Pág. 7

Estos objetivos no son estáticos, pues están en continua evolución, modificando la relación de la empresa con su medio ambiente. Por ello, es necesario revisar continuamente la estructura de los objetivos frente a las alteraciones del medio ambiente y de la organización.

Estudiar las organizaciones en sí, implica una serie de factores asociativos relacionados entre ellos y que tienen una constante interacción. Estos factores asociativos o factores sociales, son las personas. Una persona es un ser dotado de razón, consciente de sí mismo y poseedor de una identidad. Las personas son el recurso más importante de una empresa, es el mejor activo que puede poseer una organización.

"Las personas planean, organizan, dirigen y controlan las empresas para que funcionen y operen. Sin personas no existe organización. Toda organización está compuesta de personas de las cuales dependen para alcanzar el éxito y mantener la continuidad."[3]

Si las organizaciones se componen de personas, entonces decimos que el estudio de las personas constituyen el elemento básico para estudiar las organizaciones y particularmente de la Administración de Recursos Humanos. Teniendo en cuenta que cada persona posee características propias de personalidad, aspiraciones, valores, actitudes, motivaciones, aptitudes, etc. Cada persona es un fenómeno multidimensional sujeto a las influencias de diversas variables, tanto externas como internas.

Para el establecimiento de una organización es imprescindible hacer un proyecto y establecer una estructura adecuada en la cual los recursos cumplen un papel fundamental para la ejecución de las actividades de la misma. Los recursos físicos o materiales, son todos los bienes tangibles, como bienes inmuebles, automóviles, etc., que posee una Organización, para realizar sus objetivos.

[3] CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Quinta Edición. Pág. 60

"Recurso Físico o Materiales Necesarios para efectuar las operaciones básicas de la Organización, ya sea para prestar servicios especializados o para producir bienes o productos."[4]

El éxito de cualquier organización dependerá de la correcta gestión de todos estos recursos. Resulta difícil que una empresa funcione si cuenta con grandes recursos materiales pero falla en los recursos humanos o viceversa.

Dentro una organización nos encontramos con diferentes áreas que hacen posible el funcionamiento de la misma, cada una de estas áreas realizan tareas diferentes que ayudan alcanzar los objetivos de la organización. Las tareas en una empresa se refieren a una obra, trabajo o deberes que tiene cada persona, de manera específica, para el buen funcionamiento.

"Tarea es una actividad individual que ejecuta el ocupante del cargo. En general, es la actividad designada a cargos simples y rutinarios."[5]

En una organización, la tarea principal de cada individuo es determinada y definida por la de la organización entera. Algunas tareas principales son sencillas y fáciles de describir; otras son complejas y variables. Cuando la claridad de la tarea es mínima o insuficiente, cada persona la interpreta a su manera y cumple con lo que sea su idea de ella.

El funcionamiento del sistema de Organización varía de acuerdo con el desarrollo de la organización, dentro de la que se ubica y con las técnicas a las cuales pueden recurrir para el desarrollo de sus funciones. Las funciones son las tareas y responsabilidades de un puesto de trabajo, para lograr el objetivo organizacional.

"Función es conjunto de tareas o atribuciones que el ocupante del cargo ejecuta de manera sistemática y reiterada."[6]

[4] CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Quinta Edición. Pág. 127
[5] CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Quinta Edición. Pág. 291
[6] CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Quinta Edición. Pág. 292

Cada organización define sus propias funciones y las lleva a cabo de una forma determinada. Así, en una empresa pequeña, puede que una persona absorba varias funciones.

Si bien es cierto, una organización no solamente está constituida por tareas y funciones, ésta también tiene cargos que contienen un conjunto de tareas y funciones. Un cargo es el puesto que ocupa una persona en determinada Organización.

"Cargo es un conjunto de funciones con posición definida en la estructura organizacional, en el organigrama. La posición define las relaciones entre el cargo y los demás cargos de la organización. En el fondo, son relaciones entre dos o más personas."[7]

En síntesis la palabra cargo designa un conjunto de tareas específicas que deben ejecutarse y, por lo general, implica una relación entre dos o más personas. Y esto nos lleva a la creación de un "*Diseño del Cargo, el cual se define como la especificación del contenido, de los métodos y de las relaciones, en el sentido de cumplir requisitos del ocupante del cargo.*

Diseñar un cargo significa establecer cuatro condiciones fundamentales:

- ✓ *Conjunto de tareas o atribuciones que el ocupante deberá cumplir (contenido del cargo).*
- ✓ *Cómo deberá cumplir esas atribuciones y tareas (métodos y procesos de trabajo).*
- ✓ *A quién deberá reportar el ocupante del cargo (responsabilidad); es decir la relación con su jefe.*
- ✓ *A quién deberá supervisar o dirigir (autoridad); es decir, la relación con los subordinados"*[8]

El diseño de cargos es la manera como los administradores proyectan los cargos individuales y los combinan en unidades, departamentos y organizaciones.

[7] CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Quinta Edición. Pág. 292
[8] CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Quinta Edición. Pág. 293

Lista de las tareas, responsabilidades, relaciones de informes, condiciones de trabajo y responsabilidades nos llevan a la descripción de cargos. La descripción de Cargos es un conjunto de operaciones, responsabilidades y cualidades que debe poseer la persona para optar a un puesto de trabajo.

"Descripción de cargos es un proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y diferencian de los demás cargos de la empresa; es la enumeración detallada, la periodicidad de la ejecución, los métodos aplicados para la ejecución y los objetivos del cargo. Básicamente, es hacer un inventario de los aspectos significativos del cargo y de los deberes y las responsabilidades que comprende."[9]

La descripción y análisis de cargos son una fuente de información básica para toda la planeación de recursos humanos, ya que es necesario para el proceso de selección de nuevo personal, para la programación de planes de capacitación, determinar la carga de trabajo e incentivos y la administración de remuneraciones.

En resumen, la descripción de cargos está orientada hacia el contenido de los cargos, es decir, hacia los aspectos intrínsecos de los cargos.

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

Una vez elaborados los procedimientos de cada una de las áreas y operaciones respectivas se procederá a elaborar los manuales de funciones los cuales tendrán como base principal los formatos únicos donde en las columnas de responsabilidad y cargo se trasladan al respectivo manual de funciones el cual a continuación se define y se indica su contenido.

El Manual de Funciones es un documento importante e indispensable que toda empresa debe tener, ya que las actividades de cada puesto deben estar

[9] CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Quinta Edición. Pág. 331

establecidas en el, para que el funcionamiento de la misma sea ordenado y formal y así lograr con éxito todos los objetivos organizacionales.

"Un manual de funciones es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

El Manual de Organización y Funciones, más conocido como (MOF) por sus siglas, es un documento formal que las empresas elaboran para plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado, y que sirve como guía para todo el personal.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa. En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente."[10]

En las organizaciones en que no se utilizan los manuales de funciones, las comunicaciones o instrucciones se transmiten a través de comunicados internos.

[10] http://blog.pucp.edu.pe/item/95532/la-importancia-del-manual-de-organizacion-y-funciones

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

Una vez obtenidos los indicadores de los elementos teóricos y definido el planteamiento del problema, será necesario definir las técnicas de recolección de datos para construir los instrumentos que nos permitan obtenerlos de la realidad. Estos instrumentos de recolección de datos nos servirán como recurso para acercarnos a los fenómenos y extraer información de estos.

Universo de Estudio.

La población objeto de investigación estará constituida por el personal de la oficina del WMS de la empresa OCAL, S.A, que en su totalidad son 5 personas que están distribuidas en la oficina, las cuales se mencionan a continuación:

Cargo	No. De personas/Cargo
Administrador del WMS	1
Operador del WMS1	1
Operador del WMS 2	1
Auxiliar del WMS	1
Asistente del WMS - Kardex	1

Tabla N^{0}.1: Población objeto de investigación.
Fuente: Elaboración Propia 1

Tipo de Investigación.

Las técnicas para la recolección de la información serán las siguientes:

- Observación directa
- Entrevistas

El tipo de estudio que se lleva a cabo para esta investigación es de carácter descriptivo, ya que su propósito es determinar rasgos que identifiquen las características principales de las funciones de cada cargo, con el fin de observar las principales debilidades y después proceder a la elaboración y adaptación de los manuales dentro de la empresa que cumplan con las exigencias de esta.

Esto consistió en realizar observaciones directa para palpar de cerca el ambiente de trabajo, el trato entre empleados y la dinámica del ocupante del cargo en pleno ejercicio de las funciones, con el fin de plasmar la información sobre las habilidades tanto físicas como mentales en el desarrollo de sus funciones, como se interrelaciona el individuo con las demás personas y procesos.

Dentro del marco de este trabajo, se dedicaron 15 días, para observar el área de la oficina del WMS de la Distribuidora OCAL, S.A., además se realizó una entrevista (ver anexo 17) a cada colaborador de la oficina del WMS, con el propósito de recopilar la información concreta y pertinente de cada puesto de trabajo en la actualidad.

Etapas de la investigación.

- **Fase I: Recopilación de la información.** Recopilar la información suficiente, como conocimiento de la empresa, documentación, organigrama, leerla, analizarla, comprenderla, clasificarla y seleccionar los datos obtenidos, esto nos sirvió de guía durante la investigación.

- **Fase II: Análisis de la información.** Con base a la información obtenida, después de ser clasificada, se verificaron los procesos y procedimientos actuales de la oficina WMS, entrevistando a los colaboradores, para verificar las funciones, obligaciones y responsabilidades de cada persona y analizar un diagnóstico.

- **Fase III: Propuesta de Mejoramiento.** Según el diagnóstico que se realizó, se hizo una descripción de los cargos de la oficina y a su vez propuso el diseño de un manual organizacional y de funciones para la misma.

CAPITULO I.
DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL

1.1 Enfoque del Diagnóstico.

El diagnóstico es una evaluación que se realiza de las actividades, recursos, responsabilidades y metodologías de una organización, ya sea esta de manufactura o de servicio.

El diagnóstico empresarial nos ayudó analizar la situación actual de la oficina del WMS a nivel interno y externo, y a su vez nos permitió mostrar de forma más clara el entorno en el que se desenvuelve, con el propósito de que con los resultados obtenidos poder elaborar un manual de organización y de funciones para la oficina del WMS, que le servirá a los colaboradores de la oficina a desempeñarse de la mejor manera y así cumplir con los objetivos que plantea el departamento de operaciones.

Para la descripción de cada cargo, procesos, y sus respectivas funciones fue necesario realizar observación y entrevista, de manera que se recopilaran los principales elementos y factores que permitieran hacer una evaluación analítica con el fin de obtener los resultados necesarios para diseñar el manual y de esta manera aplicarlo a la oficina.

De a acuerdo a las respuestas obtenidas, se realizó un análisis de las debilidades, fortalezas que existen en la oficina, la cual nos sirvió para generar propuestas de mejoramiento.

1.2 Descripción de la situación actual.

La oficina del WMS, es una de las oficinas donde el flujo de trabajo ha crecido gradualmente y constante, ya que esta atiende los pedidos de los clientes y todas las transacciones que se dan dentro del almacén.

La oficina del WMS, es la que se encarga de generar las transacciones de inventario como son:

- Carga de los pedidos de ventas.
- Notas de créditos.
- Traslados entre los almacenes.
- Ajuste de inventarios.
- Ingreso de compras tanto locales como extranjeras
- Y otros movimientos que estén relacionados con el inventario.

También es la encargada de velar por que estas transacciones se realicen completas y satisfactoriamente en el almacén general y demás almacenes. Además de brindar la información solicitada, sobre las distintas peticiones de las demás áreas como son:

- Inventarios de productos.
- Pedidos generados.
- Pedidos entregados.
- Descripción de artículos.
- Devoluciones generadas.
- Ingreso de productos.

Actualmente la oficina WMS pertenece al departamento de operaciones, sin embargo dicha oficina aún no se encuentra definida a nivel jerárquico.

1.2.1 Generalidades del departamento de Operaciones.

El departamento de Operaciones es un órgano sustantivo subordinado a la gerencia de logística, ejerce su autoridad sobre el personal y secciones que lo conforman mediante el jefe del departamento.

Tiene la responsabilidad ante el Gerente de logística, de promover la eficiencia en la distribución de los diversos productos en todo el territorio nacional, mediante el personal que tiene subordinado.

A lo interno se coordina con la Gerencia comercial con respecto a los productos que este ofrece y tiene bajo su responsabilidad de hacer llegar estos pedidos a todos los clientes, para ello se apoya de la oficina del WMS, en la cual se condensan todos los pedidos de los clientes y se administra la información de las existencias en la bodega.

También se relaciona con los transportistas que brindan su servicio para el traslado de la mercadería hasta la bodega de Distribución.

A nivel externo se relaciona con las empresas de servicios automotrices para la realización de mantenimiento a la flota vehicular de reparto.

1.2.2 Objetivos del departamento de Operaciones.

Garantizar que las actividades asignadas al área de operaciones se lleven a cabo en tiempo y forma. El departamento de operaciones es un área de enlace y apoyo entre las áreas de importaciones y la gerencia comercial con quienes establece coordinación horizontal para optimizar sus funciones de transporte y control de inventarios de los productos que están disponibles para la venta.

1.2.3 Ubicación del departamento en la estructura organizacional.

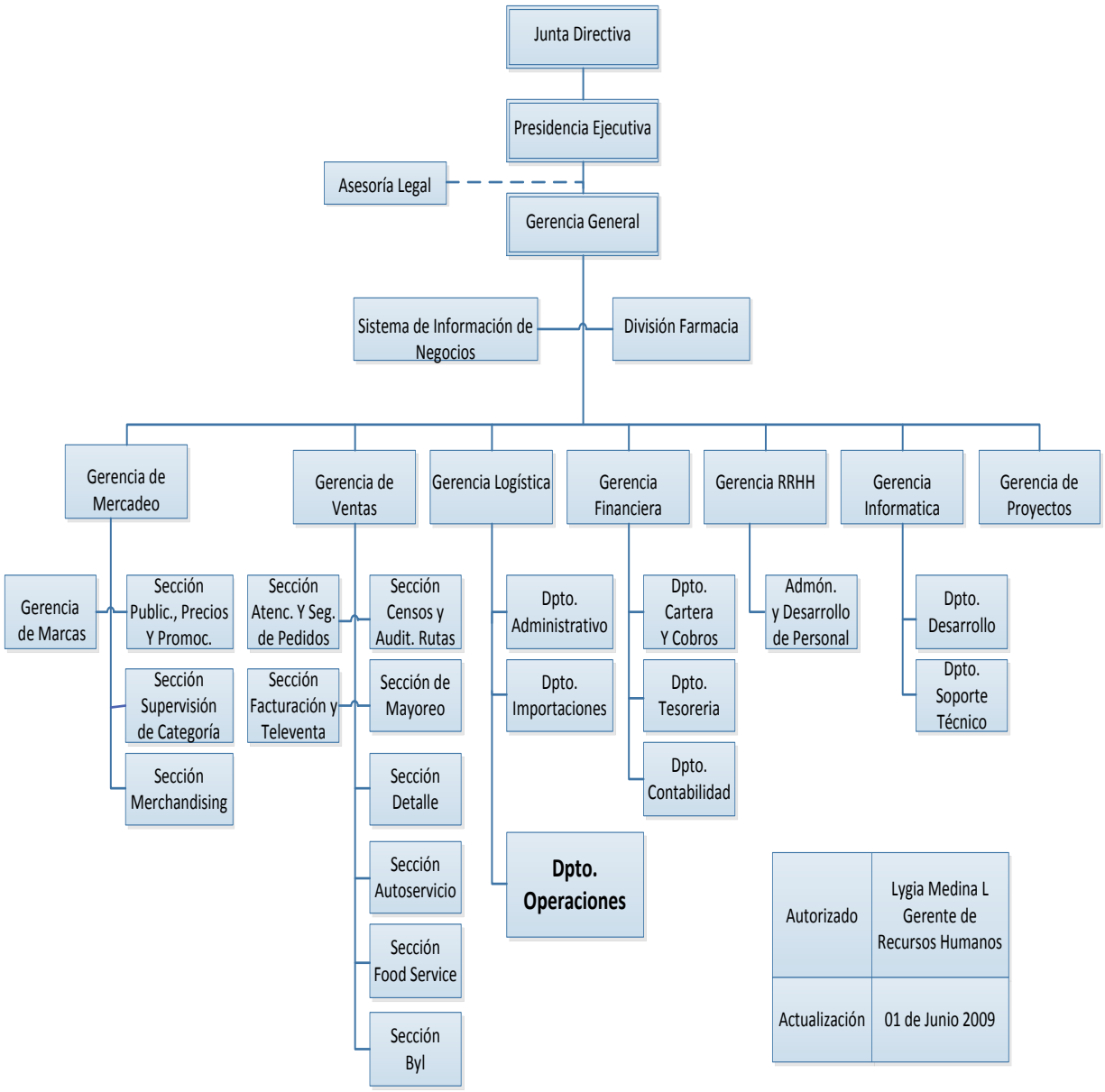


Figura N⁰ 1: Estructura Organizacional de OCAL, S.A.
Fuente: OCAL

1.2.4 Organización y composición orgánica del departamento de operaciones.

El departamento de operaciones depende jerárquicamente de la gerencia de logística de la empresa, para el cumplimiento de sus objetivos y desempeño de sus funciones, está conformado por:

- Jefe del departamento de Operaciones.
- Responsable de Transporte y Reparto.
- Responsable de Almacén.
- Responsable del WMS.

1.2.5 Estructura organizacional del departamento de operaciones.

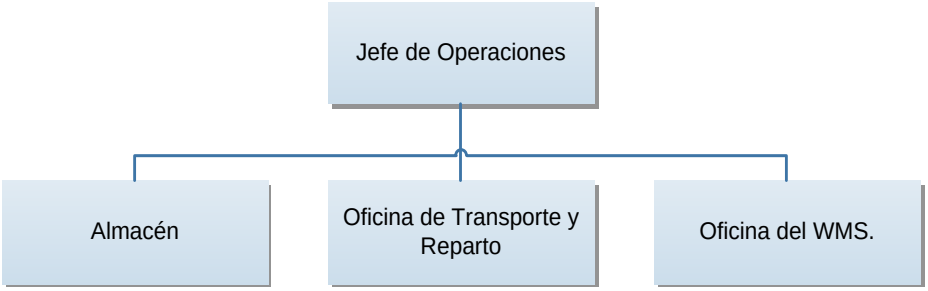


Figura N^0 2: Estructura del Dpto. de Operaciones
Fuente: Elaboración Propia 2

1.2.6 Funciones generales del departamento de operaciones.

- ✓ Analizar las oportunidades de hacer más eficiente su área de trabajo estableciendo claramente los objetivos.

- ✓ Realizar un proceso sistemático, integrado de planeación, organización, ejecución y control a fin de satisfacer las necesidades de distribución de la mercadería obteniendo simultáneamente beneficios para la empresa, donde el cliente recibe su producto en el menor tiempo posible.

- ✓ Supervisar y coordinar las labores de sus mandos intermedios para la correcta ejecución de las tareas encomendadas.

- ✓ Programar las actividades del departamento de operaciones.

- ✓ Investigar las preferencias e inquietudes del público en general y promocionar tales expectativas.

- ✓ Contratar y seleccionar los medios de difusión masiva para dar a conocer los nuevos productos por medio oral, visual y escrito.

- ✓ Preparar un informe mensual de los gastos reales y lo presupuestado en que este departamento ha incurrido para lograr sus objetivos.

1.3 Análisis de los resultados.

En este capítulo se presentan los resultados de las entrevistas realizadas (ver Anexos 17) en las visitas a la distribuidora OCAL, S.A., dichas entrevistas fueron realizadas exclusivamente a todos los colaboradores de la oficina del WMS, ya que es nuestra parte de estudio.

Las entrevistas fueron realizadas con base en un guión previamente desarrollado. Cabe mencionar que no son preguntas concretas y se fueron adaptando a la situación de cada entrevistado.

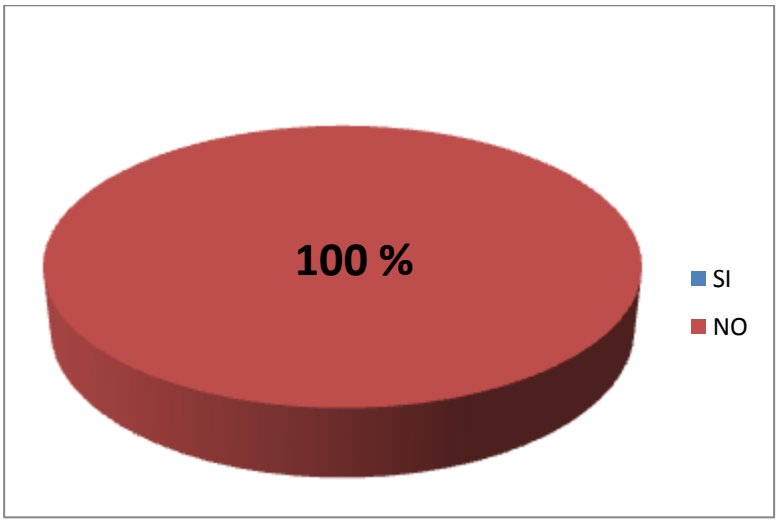
- ¿Utiliza usted dentro de su puesto de trabajo un manual de funciones?

Tabla N°. 2 ¿Utiliza usted dentro de su puesto de trabajo un manual de funciones?

Ítem	Cantidad	Participación %
Si	0	0
No	5	100%
Total	**5**	**100**

Tabla N°.2: Trabajo de campo.
Fuente: Elaboración Propia 3

Grafico N°.1: ¿Utiliza usted dentro de su puesto de trabajo un manual de funciones?



Fuente: Elaboración Propia 4

Se puede observar en la tabla que el 100% de los colaboradores no maneja un manual de funciones dentro de su puesto de trabajo, por lo que se hace necesario implementar un manual dentro de cada puesto de trabajo.

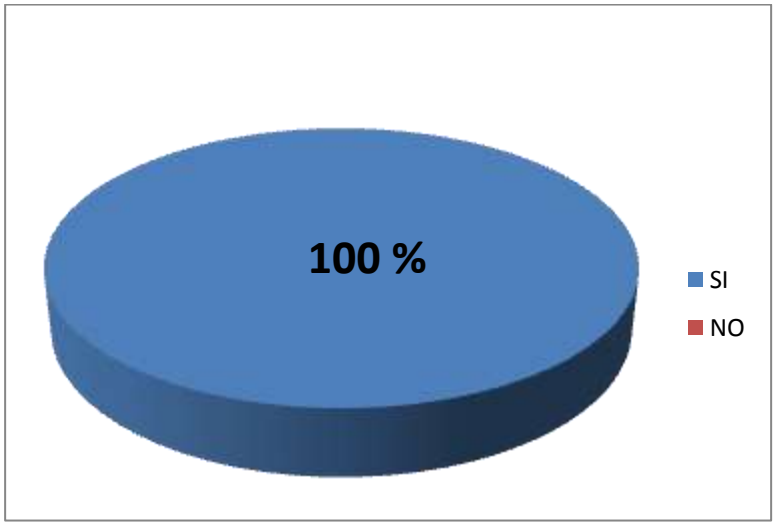
- ¿Es supervisado usted dentro de su puesto de trabajo?

Tabla N°. 3 ¿Es supervisado usted dentro de su puesto de trabajo?

Ítem	Cantidad	Participación %
Si	5	100%
No	0	0
Total	**5**	**100**

Tabla N°.3: Trabajo de campo.
Fuente: Elaboración Propia 5

Grafico N°.2: ¿Es supervisado usted dentro de su puesto de trabajo?



Fuente: Elaboración Propia 6

Se observa en la tabla que el 100 % de los colaboradores de la oficina del WMS es supervisado dentro de su puesto de trabajo. Esto quiere decir que todos son supervisados, pero esto no genera confianza, ya que el mismo supervisor desconoce con exactitud los procesos de ejecución de cada tarea.

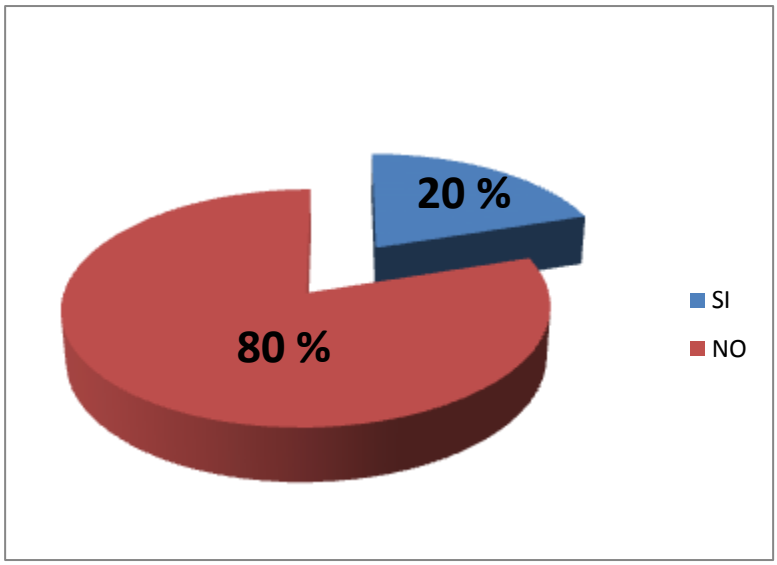
- ¿En las funciones que desempeña existen cargos bajo su responsabilidad?

Tabla N°. 4 ¿En las funciones que desempeña existen cargos bajo su responsabilidad?

Ítem	Cantidad	Participación %
Si	1	20%
No	4	80%
Total	**5**	**100**

Tabla N°.4: Trabajo de campo.
Fuente: Elaboración Propia 7

Grafico N°.3: ¿En las funciones que desempeña existen cargos bajo su responsabilidad?



Fuente: Elaboración Propia 8

Se observa en la tabla que el 80 % de los colaboradores no tienen dentro de las funciones que desempeñan cargos bajo su responsabilidad, y solo un colaborador indica que dentro las funciones que realiza dentro de su puesto de trabajo si tiene a cargo personal bajo su responsabilidad; esto se genera ya que no hay muchos cargos dentro de la oficina así que son muy pocos los que dependen de alguien que evalué constantemente su trabajo desarrollado.

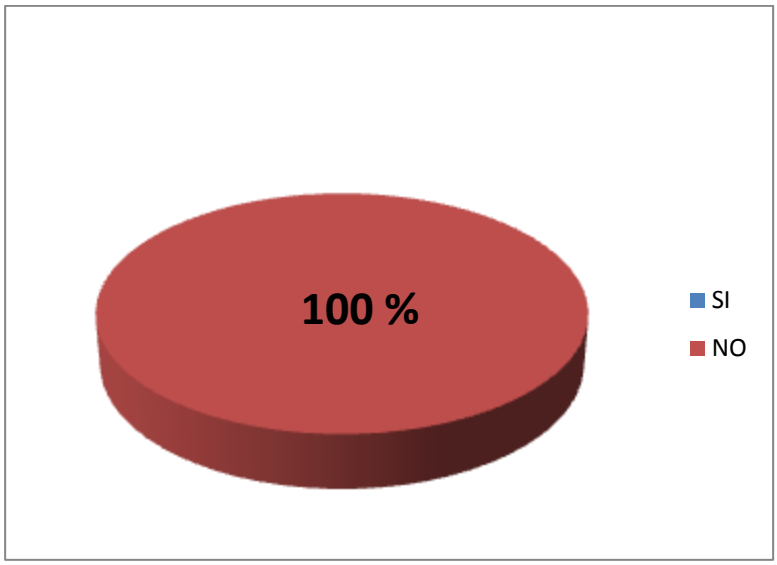
- ¿Existe algún tipo de indicadores que se apliquen a su puesto de trabajo?

Tabla N°. 5 ¿Existe algún tipo de indicadores que se aplique a su puesto de trabajo?

Ítem	Cantidad	Participación %
Si	0	0%
No	5	100%
Total	**5**	**100**

Tabla N°.5: Trabajo de campo.
Fuente: Elaboración Propia 9

Grafico N°.4: ¿Existe algún tipo de indicadores que se aplique a su puesto de trabajo?



Fuente: Elaboración Propia 10

Se observa en la tabla que el 100% de los empleados no aplica indicadores a su puesto de trabajo, lo que quiere decir que no existe ningún documento que mida la eficiencia con la que estos realizan su labor.

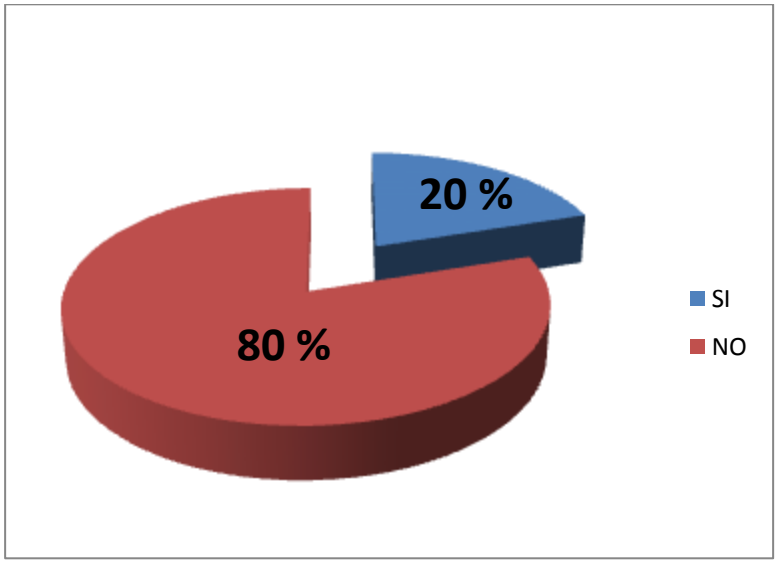
- ¿Presenta usted algún tipo de informes acerca de su puesto de trabajo?

Tabla N°. 6 ¿Presenta usted algún tipo de informes acerca de su puesto de trabajo?

Ítem	Cantidad	Participación %
Si	1	20%
No	4	80%
Total	**5**	**100**

Tabla N°.6: Trabajo de campo.
Fuente: Elaboración Propia 11

Grafico N°.5: ¿Presenta usted algún tipo de informes acerca de su puesto de trabajo?



Fuente: Elaboración Propia 12

Se observa en la tabla que el 80 % de los colaboradores de la empresa no presenta informes acerca de sus tareas, y el 20 % lo presenta. Esto quiere decir que no existe informe de las tareas de cada colaborador que permita medir el desempeño de sus labores, y que ayude a la toma de decisiones dentro de la oficina del WMS.

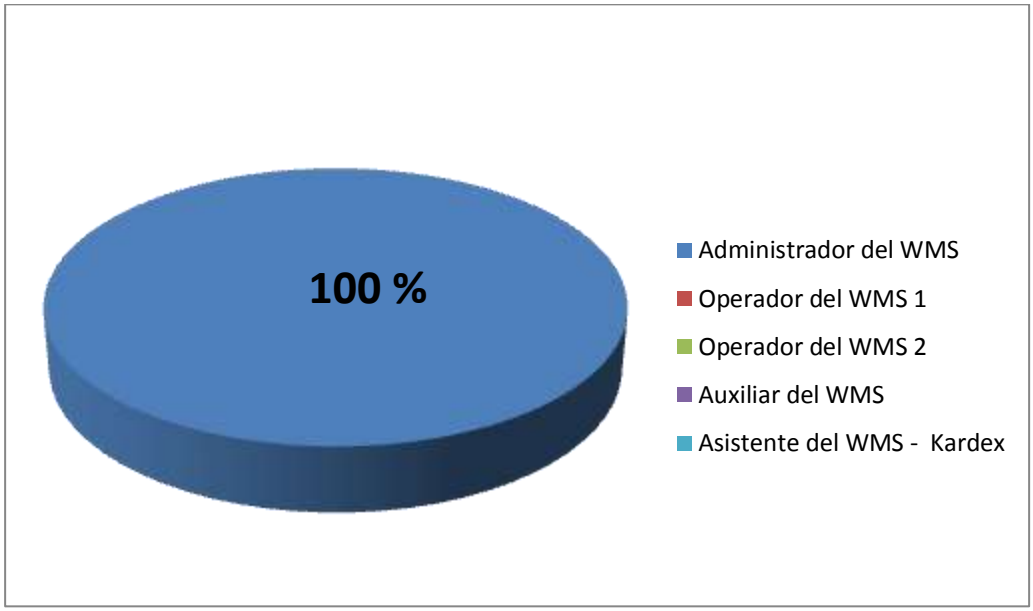
- ¿Cuántas personas tiene a cargo usted dentro de su puesto de trabajo?

Tabla N°. 7 ¿Cuántas personas tiene a cargo usted dentro de su puesto de trabajo?

Ítem	Cantidad	Participación %
Administrador del WMS	4	100%
Operador del WMS 1	0	
Operador del WMS 2	0	
Auxiliar del WMS	0	
Asistente del WMS - Kardex	0	
Total	**4**	**100**

Tabla N°.7: Trabajo de campo.
Fuente: Elaboración Propia 13

Grafico N°.6: ¿Cuántas personas tiene a cargo usted dentro de su puesto de trabajo?



Fuente: Elaboración Propia 14

Se observa que la oficina es relevantemente pequeña, los puestos de trabajo que tiene son pocos, lo que facilita las comunicaciones y la toma de decisiones; el administrador del WMS tiene a su cargo todos los colaboradores de la oficina y es el responsable de velar por el buen desempeño de todas las tareas que se realizan en la oficina.

1.4 Diagnóstico.

Al realizar el análisis pretendemos describir aquellos elementos internos que inciden de manera positiva o negativa con el alcance de la misión y visión (ver anexo 1), así como también aquellos elementos que se encuentran fuera del alcance de la gerencia, pero que pueden incidir favorablemente y que pueden ser aprovechados o desfavorablemente y pueden ser peligrosos para la organización.

A través de la observación se logró detectar aspectos relevantes con los que cuenta la distribuidora OCAL S.A., tanto internos como externos.

Con el cambio del nuevo sistema E.R.P. llamado Warehouse Management Systems (W.M.S), la oficina no cuenta con un documento que defina que funciones le corresponde a cada colaborador, así mismo no posee de una estructura orgánica que defina la jerarquía acorde a los requerimientos de la misma.

Dando como resultado que en la oficina del W.M.S es necesario definir e identificar cada puesto de trabajo a través de una comunicación eficiente que logre dar a conocer las relaciones con la que cuenta con las demás áreas.

En base a la entrevista nos damos cuenta que la oficina del W.M.S necesita definir los deberes y responsabilidades de cada uno de los colaboradores en los puestos de trabajo, ya que estos desconocen de los mismos, lo que ha ocasionado confusión de tareas y desorganización en las fusiones.

Los resultados obtenidos demuestran que en la oficina existe desorganización, por lo que sus colaboradores no cumplen funciones de acuerdo a su responsabilidad, por falta de preparación, además de la inexistencia de una aplicación de perfiles para los puestos de trabajo.

Podemos mencionar algunas de las ventajas y desventajas con la que cuenta la distribuidora y que pueden ser aprovechadas para mejorar en las actividades diarias que se realizan en la misma.

Ventajas o fortalezas a lo interno.

- Estabilidad laboral
- Buenas y amplias instalaciones
- Cumplimiento de Trabajo.
- Alta diversificación en la cartera de importaciones y distribución de productos de consumo masivos.
- Empresa conocida en el mercado nacional.
- Experiencia en importaciones de distribución de productos.
- Tecnología actualizada.

Desventajas o debilidades a lo interno.

- Falta de beneficios e incentivos a los colaboradores.
- No se utilizan manuales de funciones.
- La estructura es desorganizada en la Oficina WMS.
- Poseen deficiencia en la evaluación de desempeños del personal
- En algunas ocasiones hay mal servicio al cliente.
- Los cargos no están definidos
- Estructurar y mejorar la supervisión y controles adecuados en los procesos.

Es la razón por lo cual de la creación de un manual de organización y funciones ya que el mismo ayudará a que se cumplan con satisfacción las funciones encomendadas a cada uno de los colaboradores que laboran en la oficina del W.M.S y de esta manera terminar con la desorganización existente que ocasiona confusiones en las tareas a realizar por parte de los colaboradores, obteniendo resultados beneficiosos para la organización que ayude a cumplir con los objetivos planteados por la empresa.

CAPITULO II.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES PARA LA OFICINA DEL WMS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES DE IMPORTADORA Y DISTRIBUIDORA OCAL, S.A.

En este manual, se describe la estructura organizativa de la oficina del WMS, la distribución de las funciones y tareas de los trabajadores. Este manual se desarrolla en tres partes.

Primera Parte: Descripción de la oficina del WMS.

En esta parte se detalló claramente la oficina en sí, que abarca los siguientes ítems:

- Su objetivo.
- Las relaciones con otros departamentos u oficinas.

Además, se definieron las coordinaciones de las tareas y líneas de autoridad, dentro de la oficina.

Segunda Parte: Descripción de los puestos de trabajos.

En esta parte se describió, los puestos de trabajos que conformarán la oficina del WMS, según lo que requiera cada cargo.

Tercera Parte: Manual de funciones.

- Introducción.
- Objetivo.
- Finalidad.
- Ámbito de aplicación.
- Alcance.
- Misión y visión.
- Estructura orgánica de la oficina del WMS.
- Funciones de los colaboradores de la oficina del WMS.

2.1 Descripción de la oficina del WMS.

Esta información se logró obtener con la ayuda de la observación y parte de la entrevista realizada, dejando claro las relaciones y el propósito que tiene con las demás áreas, también se menciona el objetivo y las funciones generales que son logradas con la ayuda de los colaboradores de la oficina del WMS.

2.2.1 Objetivo de la oficina del WMS.

La oficina del WMS, tiene por objeto el de administrar las salidas y entradas de productos del almacén, ya sea a través de órdenes de ventas, compras de mercaderías u otros movimientos de inventario que se dan en el almacén.

2.2.2 Relaciones de la oficina del WMS con otras áreas de la empresa.

La oficina del WMS es un área de enlace y apoyo entre las áreas de importaciones, y la gerencia comercial con quienes establece coordinación horizontal para optimizar sus funciones de transporte y control de inventarios de los productos que estarán disponibles para la venta.

La oficina del WMS tiene relación (ver figura N^0 3, pág.) de manera directa con los departamentos de: Almacén, Crédito y Cobro, Importación y Ventas.

- Importaciones: Revisión de pedidos de compras realizados.
- Ventas: En relación en las ventas realizadas.
- Almacén: a través de los movimientos de entrada y salida de productos.
- Crédito y Cobro: a través de las notas de créditos de pedidos.

Relación de la oficina del WMS con otras áreas.

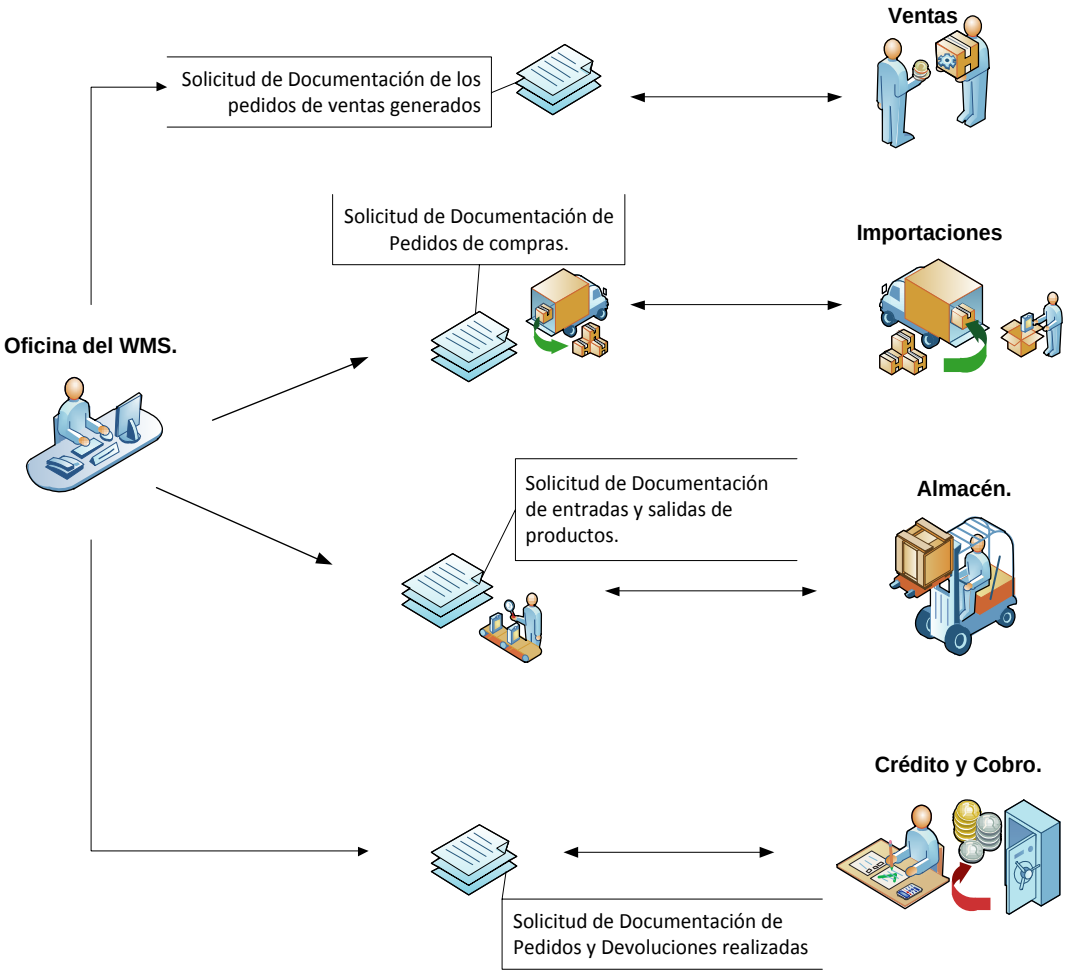


Figura N⁰ 3: Relación de la oficina del WMS con otras áreas.
Fuente: Elaboración Propia 15

2.2.3 Funciones generales de la oficina del WMS.

1. Realizar un proceso sistemático de planeación, organización, ejecución y control a fin de satisfacer las necesidades de distribución de la mercadería, obteniendo simultáneamente beneficios para la empresa, donde el cliente recibe su producto en el menor tiempo posible.

2. Preparar un informe de los gastos mensuales del departamento.

3. Programar las actividades del departamento de operaciones.

4. Administrar eficientemente el inventario de todas las bodegas de la empresa.

5. Dar seguimiento a los pedidos del departamento de ventas para los distintos canales de distribución.

6. Generar las cargas de pedidos.

7. Realizar facturas y notas de crédito de devoluciones de productos.

8. Realizar traslados entre los almacenes de la empresa.

9. Controlar el ingreso y salidas de productos.

10. Brindar la ayuda necesaria a los departamentos con los cuales tiene relación directa, como Almacén, Importaciones, Ventas, etc.

11. Archivar y respaldar con soportes los documentos de las transacciones realizadas, con sus debidas firmas y autorizaciones.

2.3 Descripción de los puestos de la oficina del WMS.

Las funciones descritas en cada uno de los puestos en este manual, permiten instruir y recordar a los colaboradores cuáles son sus deberes y obligaciones en una determinada posición dentro de la organización, también identifica la autoridad del colaborador o rango por la supervisión de la actividad de otro y generalmente esboza la supervisión que recibe.

Título:	**Código:**
Administrador del WMS.	00142

Naturaleza del trabajo

Es la persona responsable directa de los logros previstos, deberá planificar, coordinar, administrar y dar seguimiento a las actividades que se realizan en la oficina del WMS, para evaluar que cada función sea realizada de la mejor manera, siendo el responsable directo de la realización de gestiones ante las autoridades pertinentes de la distribuidora, promoviendo la información actualizada sobre las tareas diarias de la oficina.

Tareas típicas (ver anexos 2- 12)

1. Coordinar y dar seguimientos a las funciones de los trabajadores de la oficina.
2. Administrar y configurar el módulo del sistema de manejo de bodega (WMS)
3. Realizar reuniones periódicas con el personal para evaluar el desempeño.
4. Actualizar y configurar el sistema WMS.
5. Elaborar informes mensuales sobre las actividades de los colaboradores.
6. Configuración de las distintas bodegas, ubicaciones y productos nuevos.
7. Mantenimiento y seguimiento de las distintas bodegas en consignación.

8. Configuración del módulo de transporte (camiones, transportistas y rutas de reparto).
9. Procesar el recibo de órdenes de compras (Proveedores o bodega fiscal).
10. Generar almacenamiento de los ingresos de productos ya sea por compras o traslados entre bodegas.
11. Creación de traslados entre bodegas (Mal estado, mala presentación, bodegas en consignación, proveedor).
12. Ajustar el Inventario.
13. Seguimiento a los problemas de las órdenes de ventas, cargas, facturas y otros.
14. Generar reportes de ingreso de mercancía, inventario próximo a vencerse, disponibilidad de inventario, transacciones de inventario con las distintas bodegas, devoluciones de productos.

Jefe Inmediato: Jefe de Operaciones

Supervisa a: Operador del WMS 1, Operador del WMS 2, Auxiliar del WMS y Asistente del WMS- Kardex.

Área de Desempeño: Oficina del WMS.

Perfil del Cargo:

Agudeza visual, coordinación, tacto, trabajo en equipo, trabajo bajo presión, atento, comunicativo, ordenado, organizado, cuidadoso y con alto nivel de concentración, honesto, perseverante, responsable, leal, respetuoso, motivador, paciente, puntual.

Licenciado en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o carreras afines, con conocimientos en computación y sistema de inventarios.

Experiencia mínima de 2 años en puestos similares.

Título: **Código:**

Operador del WMS 1 y 2 00157, 00159

Naturaleza del trabajo

Es la persona responsable de los pedidos de los canales de ventas, tanto mayoristas como autoservicio, food services y detalles. Generando las cargas para que los productos puedan ser entregados en tiempo y forma al cliente.

Tareas típicas (ver anexos 14 y 15)

1. Revisión de órdenes de pedidos pendientes de entregar.
2. Realiza las cargas de los pedidos.
3. Enviar y recibir la documentación adecuada sobre las cargas de bodega.
4. Dar seguimiento a todas las entradas y salidas, ya que éstas pueden ser canceladas.
5. Imprimir facturas.
6. Realizar segmentación de los pedidos por zonas geográficas.

Jefe Inmediato: Administrador de WMS

Área de Desempeño: Oficina del WMS.

Perfil del Cargo:

Agudeza visual, coordinación, tacto, trabajo en equipo, trabajo bajo presión, atento, comunicativo, ordenado, organizado, cuidadoso y con alto nivel de concentración, honesto, perseverante, responsable, leal, respetuoso, motivador, paciente, puntual.

Técnico Medio en Contabilidad y/o administración de Empresas, con conocimiento en computación.

Experiencia mínima de 1 año en puestos similares.

Título: Auxiliar del WMS

Código: 00183

Naturaleza del trabajo

Es la persona responsable de realizar las notas de crédito de devoluciones de los pedidos de productos por los clientes, ya sea por cualquier motivo o por cualquier canal de ventas.

Tareas típicas (ver anexos 16 y 17)

1. Recibir la documentación de devoluciones, debidamente soportadas con firmas y sellos correspondientes.
2. Realizar notas de crédito.
3. Enviar la documentación al departamento de cartera y cobro.
4. Realizar los traslados de la bodega de devoluciones a la bodega central.
5. Mantener informado de todos los movimientos de productos devueltos al vendedor.
6. Apoyo al administrador del WMS.

Jefe Inmediato: Administrador de WMS.

Área de Desempeño: Oficina del WMS.

Perfil del Cargo:

Agudeza visual, coordinación, tacto, trabajo en equipo, trabajo bajo presión, atento, comunicativo, ordenado, organizado, cuidadoso y con alto nivel de concentración, honesto, perseverante, responsable, leal, respetuoso, motivador, paciente, puntual.

Técnico Medio en Contabilidad y/o administración de Empresas, con conocimiento en computación.

Experiencia mínima de 1 año en puestos similares.

Título: **Código:**

Asistente del WMS – Kardex 00190

Naturaleza del trabajo

Es la persona responsable de llevar en orden toda la documentación y soportes de todas las entradas y salidas y movimientos del inventario de los productos de bodega.

Tareas típicas:

1. Llevar el registro del consecutivo de las copias de facturas.
2. Llevar el registro del consecutivo de las cargas generadas, ya despachadas.
3. Llevar el registro del consecutivo de las notas de créditos generadas.
4. Sellar facturas a entregar.
5. Recibir y firmar los libros donde se remiten las cargas.
6. Llevar al departamento de crédito y cobranza las remisiones hechas por los operadores de las cargas.

Jefe Inmediato: Administrador de WMS

Área de Desempeño: Oficina del WMS.

Perfil del Cargo:

Agudeza visual, coordinación, tacto, trabajo en equipo, trabajo bajo presión, atento, comunicativo, ordenado, organizado, cuidadoso y con alto nivel de concentración, honesto, perseverante, responsable, leal, respetuoso, motivador, paciente, puntual, dinámico, proactivo.

Bachillerato aprobado

Experiencia mínima de 6 meses en puestos similares.

2.4 Diseño del Manual de organización y funciones (Propuesto)

Importadora y Distribuidora OCAL, S.A.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA OFICINA DEL W.M.S

Fecha: 22 de Agosto del 2013

Introducción.

El Manual de Organización y Funciones es un documento normativo de gestión Institucional que describe la estructura orgánica, objetivos y atribuciones de la oficina del WMS. Asimismo, delimita la naturaleza y campo de acción de las mismas y especifica las interrelaciones jerárquicas. Igualmente determina las funciones que le competen a cada cargo dentro de la estructura orgánica de la misma.

Por ser un documento de consulta frecuente este manual deberá ser actualizado cada año, o en su caso, cuando exista algún cambio orgánico funcional al interior de esta oficina, por lo que cada una de las áreas con la que esta tiene relación, deberán aportar la información necesaria para este propósito.

Objetivo.

- Determinar las funciones de los cargos comprendidos en la estructura orgánica de la oficina del WMS, facilitando el adiestramiento y orientación del personal. Siendo un instrumento útil para facilitar el reclutamiento y selección del personal, ahorrando tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, evitando la duplicidad de instrucciones.

Finalidad.

- Dar a conocer en forma clara y definida las funciones, actividades y tareas del personal de la oficina.
- Permitir que el personal de la oficina conozca con claridad las funciones y atribuciones del cargo que se le ha asignado.
- Facilitar el proceso de inducción de personal, relacionado al conocimiento de las funciones asignadas al cargo.

Ámbito de aplicación.

Este manual describe las principales funciones de cada uno de los colaboradores de la oficina del WMS. Los órganos propuestos de los mismos es tentativa, debido a que es preciso adecuarlas a los cambios internos que esta vaya experimentando.

Alcance.

- Corresponde a la totalidad de los colaboradores de la oficina del WMS de la distribuidora OCAL, S.A.

Misión y visión de la Oficina del WMS.

Misión.

Administrar y controlar de una manera adecuada, eficaz y transparente los movimientos de entradas y salidas de los productos que comercializa la importadora y distribuidora OCAL, S.A.

Visión.

Mantener y mejorar la eficiente coordinación de los colaboradores que componen la oficina WMS, logrando la modernización de los procesos de entrega y devolución de los productos que se comercializan en la importadora y distribuidora Ocal, S.A, contribuyendo a impulsar el desarrollo de la misma, manteniéndola como líder en el mercado, a través de la entrega rápida y eficaz de sus productos.

Estructura organizacional de la oficina del WMS.

La oficina del WMS, está directamente subordinada al jefe de operaciones y este a su vez, depende jerárquicamente del gerente de logística de OCAL, S.A. Para poder cumplir con los objetivos y tareas que están a su cargo, la coordinación de las tareas está a cargo del administrador del WMS.

- **Órganos de control.**

I. Administrador del WMS

- **Órganos de líneas.**

II. Operador del WMS 1
III. Operador del WMS 2
IV. Auxiliar del WMS
V. Asistente del WMS - Kardex

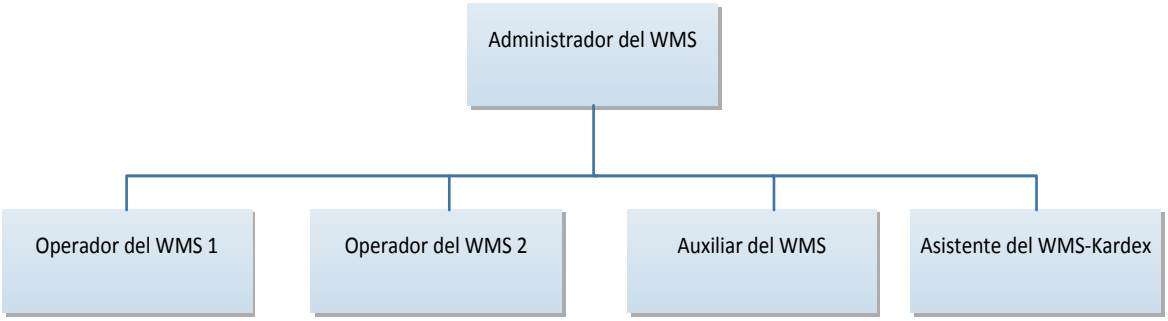


Figura N⁰ 4: Estructura de la Oficina del WMS
Fuente: Elaboración propia 16

El organigrama es de tipo vertical, en el se encuentran perfectamente definido los niveles jerárquicos.

Líneas de autoridad:

La estructura organizacional de la oficina del WMS es de manera lineal y la responsabilidad recae sobre el administrador del WMS y este a su vez la ejerce sobre los demás miembros de la oficina.

Funciones de cada puesto.

	ESTUDIO DE PUESTOS DE TRABAJO MANUAL DE FUNCIONES	**Fecha:**	**01/02/13**
		Versión:	**1**
	Administrador del WMS	**Páginas:**	**1 – 3**
		Vigente a partir de:	

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
DENOMINACIÓN DEL CARGO:	Administrador del WMS
CÓDIGO:	00142
ÁREA:	Administrativa
CARGO AL CUAL REPORTA:	Jefe del Dpto. De Operaciones.
CARGO DE LAS PERSONAS QUE LE REPORTAN:	Operador del WMS 1, Operador del WMS 2, Auxiliar del WMS y Asistente del WMS-Kardex.
NÚMERO DE CARGO CON LA MISMA DENOMINACIÓN DENTRO DEL ÁREA:	0

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1. OBJETIVO

Esta persona debe de ser la responsable directa de los logros previstos, deberá planificar, coordinar, administrar y dar seguimiento a las actividades que se realizan en la oficina del WMS para evaluar que cada función sea realizada de la mejor manera, siendo el responsable directo de la realización de gestiones ante las autoridades pertinentes de la Distribuidora, promoviendo la información actualizada sobre las tareas diarias de la oficina

2. FUNCIONES

1. Coordinar y dar seguimientos a las funciones de los trabajadores de la oficina del WMS.
2. Administrar y configurar el módulo del sistema de manejo de bodega (WMS)
3. Realizar reuniones periódicas con el personal para evaluar el desempeño del departamento.
4. Garantizar la ejecución transparente de los fondos presupuestados.
5. Elaborar informes mensuales sobre las actividades de la oficina del WMS.
6. Configuración de las distintas bodegas, ubicación y productos nuevos.
7. Mantenimiento y seguimiento de las distintas bodegas en consignación.
8. Configuración del módulo de transporte (camiones, transportistas y rutas de reparto).

9. Creación de traslados entre bodegas (Mal estado, Mala presentación, bodegas en consignación, proveedor).
10. Ajustar el Inventario.
11. Cambios de mercancías a clientes.
12. Traslados entre ubicaciones.
13. Seguimiento a los problemas de las órdenes de ventas, cargas, facturas y otros.
14. Generar reportes de ingreso de mercancía, inventario próximo a vencerse, disponibilidad de inventario, transacciones de inventario con las distintas bodegas (Kardex), devoluciones de productos.
15. Informar a los canales de ventas sobre los nuevos ingresos de mercadería (a través de correo electrónico).

III. REQUISITOS DEL CARGO	
CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS	
EDUCACIÓN	• Licenciado en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o carreras afines
EXPERIENCIA	• Mínima de 2 años en puestos similares.
REQUISITOS	• Poseer un título universitario licenciado de Administrador de Empresas, Ingeniería industrial o carreras afines. • Tener reconocida trayectoria en mercadeo y ventas. • Tener conocimiento y manejo de sistemas E.R.P. • Conocimiento de los distintos canales que existen para la distribución regional o nacional. • Proactivo, impulsor de metas, seguro y oportuno en sus decisiones.
CONOCIMIENTOS BASICOS Y ESCENCIALES (APTITUDES Y ACTITUDES)	• Conocimiento de las normas y procesos del activo circulante de la OCAL, S.A. • Persona altamente comprometida con el logro de los objetivos, esta debe ser una persona leal, discreta y honesta. • Habilidades para resolver problemas y tomar decisiones. • Habilidades para planear, programar, coordinar, controlar y evaluar su trabajo. • Conocimientos amplios en kardex. • Conocimientos suficientes en software para el

CONOCIMIENTOS BASICOS Y ESCENCIALES (APTITUDES Y ACTITUDES)	procesamiento de textos, realización de hojas de cálculo de igual manera conocimiento en el uso del software ERP con la que cuenta OCAL, S.A. • Habilidades para comunicarse en forma escrita y verbal. • Habilidades para trabajar en equipo. • Actitudes y comportamiento de servicio, compañerismo, colaboración, tacto, tolerancia y flexibilidad aprendizaje, compromiso con la institución, adaptación a la dinámica y los cambios internos del área y de la comercializadora.

IV. RESPONSABILIDADES	
POR INFORMACIÓN	• Alta por el manejo de la información operacional de la comercializadora. • Alta por el acceso que debido a la naturaleza de su cargo tiene hacia información altamente confidencial e importante.
POR ARCHIVOS Y REGISTROS	• Normal por los informes que le son presentados por el personal de la oficina y en los cuales se plasma la realidad de como fluye todo el activo circulante.
POR BIENES	• Baja por que los bienes utilizados están dentro de la empresa.
POR DINERO	• Ninguna.
OTRAS	• Se encarga de ejercer supervisión y control sobre todo el personal de la oficina y operativo que afecte en la calidad de los productos y servicios que ofrece la empresa.

V. ENTORNO DEL CARGO

1. RELACIONES DEL CARGO CON EL INTERIOR DE LA EMPRESA

CON QUIEN	PARA QUÉ	FRECUENCIA
Almacén	Entradas y salidas de producto	Siempre
Crédito y Cobro	Pedidos y Devoluciones de productos	Siempre
Importaciones	Pedidos de compras	Frecuente
Ventas	Generación de pedidos	Siempre

2. RELACIONES DEL CARGO CON EL EXTERIOR DE LA EMPRESA

- Ninguna

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	ESTUDIO DE PUESTOS DE TRABAJO MANUAL DE FUNCIONES	**Fecha:**	**01/02/13**
		Versión:	**1**
	Operador del WMS	**Páginas:**	**1 - 2**
		Vigente a partir de:	

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
DENOMINACIÓN DEL CARGO:	Operador del WMS
CÓDIGO:	00157, 00159
ÁREA:	Departamento de Operaciones
CARGO AL CUAL REPORTA:	Administrador del WMS
CARGO DE LAS PERSONAS QUE LE REPORTAN:	Ninguna
NÚMERO DE CARGO CON LA MISMA DENOMINACIÓN DENTRO DEL ÁREA:	2

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1. OBJETIVO

Responsable de los pedidos de los canales de ventas, tanto mayoristas como autoservicio, generando las cargas para que los productos puedan ser entregados en tiempo y forma al cliente, tanto interno como externo.

2. FUNCIONES

1. Recibir la documentación de devoluciones, debidamente soportadas con firmas y sellos correspondientes.
2. Realizar notas de crédito.
3. Enviar la documentación al departamento de cartera y cobro.
4. Realizar los traslados de la bodega de devoluciones a la bodega central.
5. Mantener informado de todos los movimientos de productos devueltos al vendedor.
6. Apoyo al administrador del WMS.
7. Dar seguimiento de la facturación de los productos.

III. REQUISITOS DEL CARGO	
CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS	
EDUCACIÓN	• Técnico Medio en Contabilidad y/o administración de empresas, con conocimiento en computación.
EXPERIENCIA	• Mínima de 1 año en puestos similares.

REQUISITOS	• Poseer un título en técnico medio en contabilidad • Acreditar acciones de capacitación básica en sistemas de información automatizados (software de oficina, procesador de texto, hojas de cálculo) y otros relacionados con su trabajo, por un mínimo de ochenta horas. • Tener conocimiento y manejo de sistemas E.R.P.
CONOCIMIENTOS BASICOS Y ESCENCIALES (APTITUDES Y ACTITUDES)	• Iniciativa y creatividad. • Habilidades para programar, organizar, controlar y evaluar su trabajo. • Habilidades para trabajar en equipo. • Habilidades para comunicarse en forma escrita y verbal. • Actitudes y comportamiento de servicio, compañerismo, colaboración, tacto, tolerancia y flexibilidad aprendizaje, compromiso con la institución, adaptación a la dinámica y los cambios internos del área y de la comercializadora. • Habilidades en digitación.
VI. RESPONSABILIDADES	
POR INFORMACIÓN	• Alta por el manejo de la información operacional de la comercializadora. • Alta por el acceso que debido a la naturaleza de su cargo tiene información altamente confidencial e importante.
POR ARCHIVOS Y REGISTROS	• Alta por el acceso a generación de pedidos por los clientes.
POR BIENES	• Baja los bienes utilizados se encuentran dentro de la oficina.
POR DINERO	• Ninguna
VII. ENTORNO DEL CARGO	

3. RELACIONES DEL CARGO CON EL INTERIOR DE LA EMPRESA

CON QUIEN	PARA QUÉ	FRECUENCIA
Almacén	Generación de pedidos	Siempre
Crédito y Cobro	Documentos de pedidos despachados	Siempre

4. RELACIONES DEL CARGO CON EL EXTERIOR DE LA EMPRESA

- Ninguna

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	ESTUDIO DE PUESTOS DE TRABAJO MANUAL DE FUNCIONES	**Fecha:**	**01/02/13**
		Versión:	**1**
	Auxiliar del WMS	**Páginas:**	**1 - 2**
		Vigente a partir de:	

IV. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
DENOMINACIÓN DEL CARGO:	Auxiliar del WMS
CÓDIGO:	00183
ÁREA:	Departamento de Operaciones
CARGO AL CUAL REPORTA:	Administrador del WMS
CARGO DE LAS PERSONAS QUE LE REPORTAN:	Ninguno
NÚMERO DE CARGO CON LA MISMA DENOMINACIÓN DENTRO DEL ÁREA:	0

V. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

3. OBJETIVO

Responsable de realizar las notas de crédito de devoluciones de los pedidos de productos de los clientes, ya sea por cualquier motivo o cualquier canal de ventas.

4. FUNCIONES

1. Recibir la documentación de devoluciones del almacén, debidamente soportadas con firmas y sellos correspondientes.
2. Realizar notas de crédito.
3. Enviar la documentación al departamento de cartera y cobro.
4. Realizar los traslados de la bodega de devoluciones a la bodega central.
5. Mantener informado de todos los movimientos de productos devueltos al vendedor.
6. Apoyo al administrador del WMS.

VI. REQUISITOS DEL CARGO	
CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS	
EDUCACIÓN	• Técnico Medio en Contabilidad y/o administración de Empresas, con conocimiento en computación.
EXPERIENCIA	• Mínima de 1 año en puestos similares.
REQUISITOS	• Poseer un título en técnico medio en contabilidad • Acreditar acciones de capacitación básica en sistemas de información automatizados (software de oficina, procesador de texto, hojas de cálculo) y otros

REQUISITOS	relacionados con su trabajo, por un mínimo de ochenta horas. • Tener conocimiento y manejo de manejo de productos de consumo masivo.
CONOCIMIENTOS BASICOS Y ESCENCIALES (APTITUDES Y ACTITUDES)	• Iniciativa y creatividad. • Habilidades para programar, organizar, controlar y evaluar su trabajo. • Habilidades para trabajar en equipo. • Habilidades para comunicarse en forma escrita y verbal. • Actitudes y comportamiento de servicio, compañerismo, colaboración, tacto, tolerancia y flexibilidad aprendizaje, compromiso con la institución, adaptación a la dinámica y los cambios internos del área y de la comercializadora. • Habilidades en digitación.

VIII. RESPONSABILIDADES	
POR INFORMACIÓN	• Alta por el manejo de la información operacional de la comercializadora. • Alta por el acceso que debido a la naturaleza de su cargo tiene información altamente confidencial e importante.
POR ARCHIVOS Y REGISTROS	• Alta por el acceso a devoluciones de pedidos no aceptados por el cliente.
POR BIENES	• Baja los bienes utilizados se encuentran dentro de la oficina.
POR DINERO	• Ninguna

IX. ENTORNO DEL CARGO

5. RELACIONES DEL CARGO CON EL INTERIOR DE LA EMPRESA

CON QUIEN	PARA QUÉ	FRECUENCIA
Almacén	Información sobre devoluciones recibidas	Siempre
Crédito y Cobro	Documentos de devoluciones de pedidos	Siempre

6. RELACIONES DEL CARGO CON EL EXTERIOR DE LA EMPRESA

- Ninguna

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	ESTUDIO DE PUESTOS DE TRABAJO MANUAL DE FUNCIONES	**Fecha:**	**01/02/13**
		Versión:	**1**
	Asistente de WMS - Kardex	**Páginas:**	**1 - 2**
		Vigente a partir de:	

VII. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
DENOMINACIÓN DEL CARGO:	Auxiliar del WMS
CÓDIGO:	00190
ÁREA:	Departamento de Operaciones
CARGO AL CUAL REPORTA:	Administrador del WMS
CARGO DE LAS PERSONAS QUE LE REPORTAN:	Ninguno
NÚMERO DE CARGO CON LA MISMA DENOMINACIÓN DENTRO DEL ÁREA:	0

VIII. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

5. OBJETIVO

Llevar el orden de toda la documentación y soportes de todas las entradas, salidas y movimientos del inventario generadas por la oficina del WMS

6. FUNCIONES

1. Llevar el registro del consecutivo de las facturas.
2. Llevar el registro del consecutivo de las cargas generadas, ya despachadas.
3. Llevar el registro del consecutivo de las notas de créditos generadas.
4. Sellar facturas a entregar.
5. Recibir y firmar los libros donde se remiten las cargas.
   Llevar al departamento de crédito y cobranza las remisiones hechas por los operadores de las cargas.

IX. REQUISITOS DEL CARGO	
CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS	
EDUCACIÓN	• Bachillerato Completo
EXPERIENCIA	• Mínima de 6 meses en puestos similares.

REQUISITOS	• Poseer un título de bachiller en ciencias y letras
CONOCIMIENTOS BASICOS Y ESCENCIALES (APTITUDES Y ACTITUDES)	• Iniciativa y creatividad. • Habilidades para trabajar en equipo. • Ser una persona organizada.

X. RESPONSABILIDADES	
POR INFORMACIÓN	• Ninguna.
POR ARCHIVOS Y REGISTROS	• Alta por el acceso a documentación de devoluciones, pedidos, otros.
POR BIENES	• Ninguna
POR DINERO	• Ninguna

XI. ENTORNO DEL CARGO

7. RELACIONES DEL CARGO CON EL INTERIOR DE LA EMPRESA

CON QUIEN	PARA QUÉ	FRECUENCIA
Almacén	Entrega y recepción de documentos de facturas y devoluciones.	Siempre
Crédito y Cobro	Entrega de documentos por devoluciones.	Siempre

8. RELACIONES DEL CARGO CON EL EXTERIOR DE LA EMPRESA

- Ninguna

Elaborado por:	**Revisado por:**	**Aprobado por:**

CONCLUSIONES.

- Se determinó que la oficina del WMS debe poseer un manual de funciones, que sirva para estandarizar los procesos y funciones para lograr una mayor eficiencia en los recursos tanto humanos como financieros.

- El manual de funciones específica, las funciones que debe realizar cada trabajador dentro de su puesto de trabajo, y las responsabilidades por las cuales tiene que responder, así mismo queda plasmado todas las actividades que realiza la oficina del WMS.

- Se permitió establecer que el principal problema de la oficina WMS del departamento de operaciones es la falta de organización y control sobre sus procesos y funciones.

- La formulación de este manual de funciones constituye un gran aporte, tomando en cuenta que no existe un documento en el que se defina de manera precisa las funciones que debe realizar cada colaborador.

RECOMENDACIONES.

- El manual debe ser revisado, modificado y actualizado cuando la empresa crea conveniente o los mismos procesos, tareas y funciones de los trabajadores, así lo demanden.

- Con el fin de administrar correctamente la información documentada se recomienda dar continuidad al proceso de evaluación de los cargos de las diferentes áreas del departamento de operaciones, así como también en las demás áreas de la distribuidora OCAL, S.A, con el fin de lograr un mejor funcionamiento en sus procesos, manteniendo claras y establecidas las funciones y procesos que debe cumplir cada una de éstas.

- Mantener una constante actualización de las funciones de cargos ya que la empresa está sufriendo cambios estructurales con el fin de evitar la obsolescencia de los manuales.

- Motivar y capacitar al personal de la Oficina WMS, en los aspectos relacionados al nuevo sistema.

- Es de vital importancia realizar vigilancia y seguimiento continuo a todos los procesos involucrados con el cambio del nuevo sistema para el desarrollo, manejo y función de ser de la empresa, de manera que con la realización de los manuales se brinde una herramienta diferenciadora que incremente la productividad de la organización y sea una fortaleza con la que cuente la empresa para que más adelante pueda convertirse en una oportunidad que le permita a la organización implementar estrategias y desarrollar un plan de acción que haga más fuerte y competitiva a la comercializadora dentro del mercado.

BIBLIOGRAFÍA.

- CHIAVENATO, Adalberto. Administración de recursos humanos. Quinta edición, Bogotá. Mc Graw Hill, 1995

- **La importancia del manual de funciones**
  http://blog.pucp.edu.pe/item/95532/la-importancia-del-manual-de-organizacion-y-funciones

ANEXOS

Anexo 1

Misión Y Visión de OCAL, S.A.

Están establecidos de acuerdo al direccionamiento estratégico desarrollado por la empresa.

Misión

Organización empresarial, líder en distribución de productos de

Consumo, importados y nacionales, de alta calidad a precios justos, contribuyendo

Así a la economía de los hogares nicaragüenses, satisfaciendo las necesidades mediante

La atención personalizada de hombres y mujeres comprometidos con los valores de la

Sociedad, manteniendo con perseverancia la integridad y excelencia, generando prosperidad

A la gran familia OCAL.

Visión

Ser una empresa modelo en el ámbito nacional en organización, distribución y cobertura, en constante crecimiento, proyectándose en la región centroamericana, mejorando permanentemente sus índices de eficiencia y rentabilidad, con un equipo de profesionales orgullosos de su labor, apoyados en tecnología de punta, comprometidos en anticipar y sobrepasar las expectativas de los clientes, brindando un servicio integral humano para el desarrollo de la comunidad y la satisfacción plena de la familia OCAL .

Anexo 2

Procesar el recibo de órdenes de compras.

Actores:

Administrador del WMS.

Receptor de Mercadería.

Auxiliar de Importaciones.

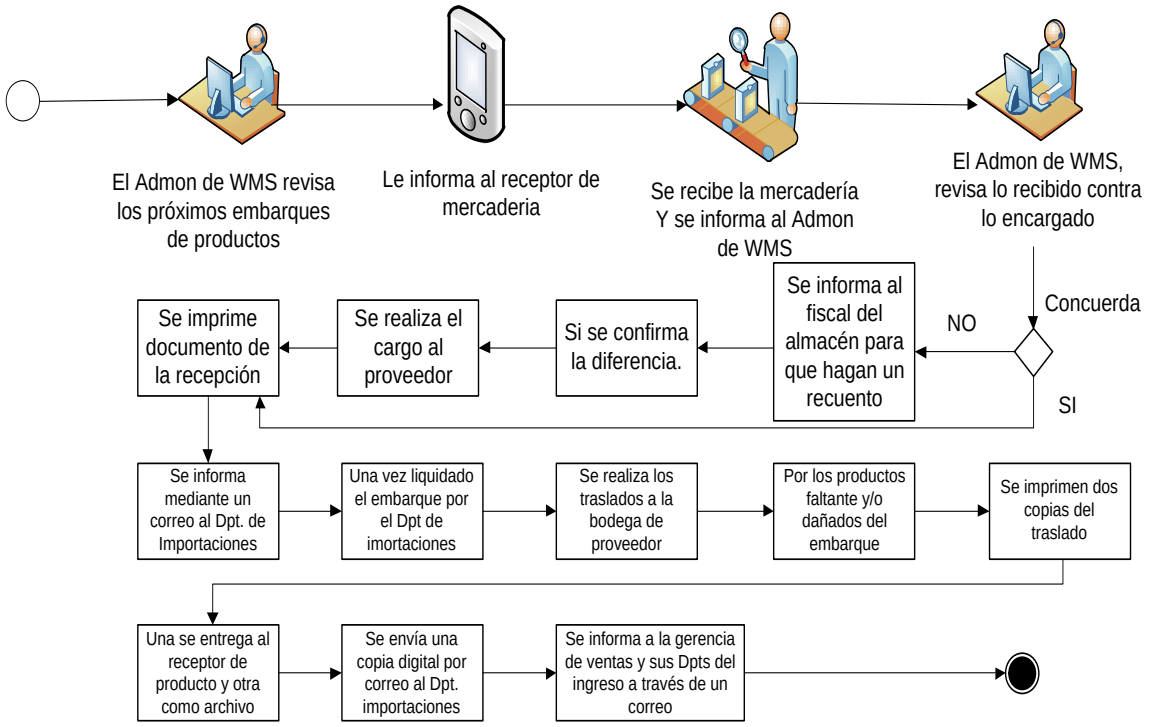


Figura N^0 5: Proceso de recibo de órdenes de compras
Fuente: Elaboración propia 17

Nota:

- Solo se puede hacer el cargo a proveedor una vez que se liquide la orden de compra a través de un traslado (ver flujo grama de traslados entre bodega)
- La copia del traslado que queda como archivo debe de estar con la firma del receptor de mercadería haciendo constar que recibió el documento.
- De la recepción de órdenes de compras se imprime un documento que genera el sistema.

Anexo 3

Generar almacenamiento de los ingresos de productos (compras, traslados entre bodegas).

Actores:

Administrador del WMS.

Operador de monta carga.

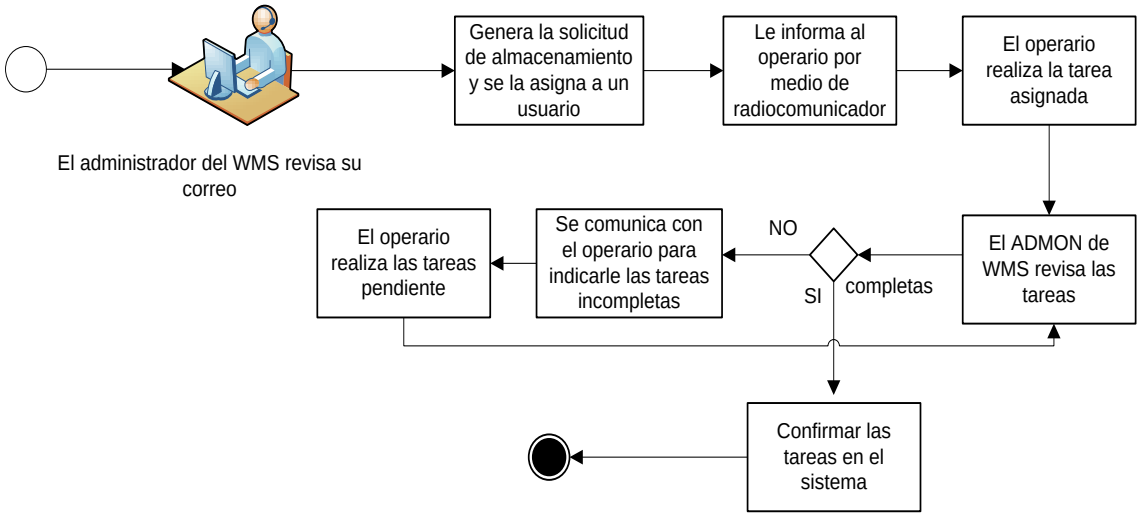


Figura N⁰ 6: Proceso para Generar almacenamiento de los ingresos de productos
Fuente: Elaboración propia 18

Nota:

- La solicitud de almacenamiento solo se puede generar una vez que se haya liquidado la orden de compra por el departamento de importaciones.
- Los usuarios que se le asigna el almacenamiento ya están definido, en este caso son los operadores de monta cargas.
- La comunicación con los operarios se realiza a través de radio frecuencia.

Anexo 4

Creación de traslados entre bodegas (Mal estado, Mala presentación, bodegas en consignación, proveedor).

Actores:

Administrador del WMS.

Preparadores mercadería.

Repartidor de mercadería.

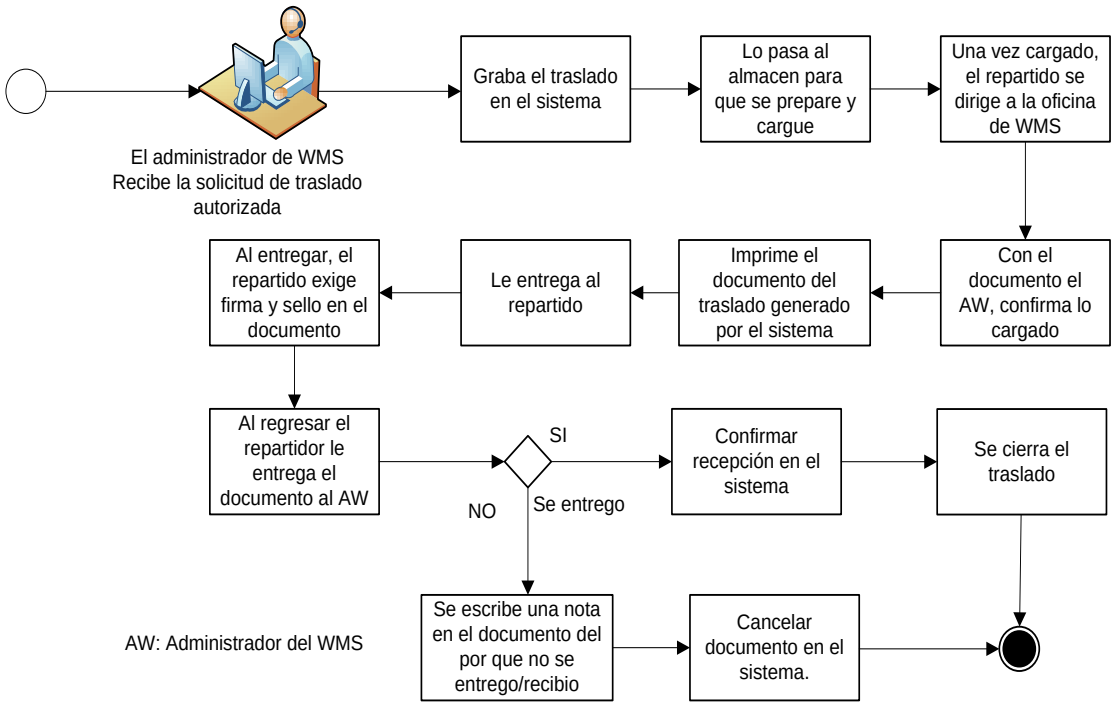


Figura N⁰ 7: Proceso de creación de traslados entre bodegas
Fuente: Elaboración propia 19

Nota:

- Los traslados entre bodega dentro del CEDI-OCAL, son autorizados por el jefe de bodega o el jefe de operaciones, los traslados a las bodegas de mal estado y próximo vencimiento solamente pueden ser autorizado por el jefe de operaciones o por el gerente de logística.
- Los traslados a bodega en consignación de clientes, son autorizados por el gerente de venta con el visto bueno del departamento de crédito y cobranza.
- Una vez que se hace todo el proceso de traslado, se cierra dicho traslado a través de un reporte (como se explica en el manual de usuario).

Anexo 5

Ajustes de Inventarios.

Actores:

Administrador del WMS.

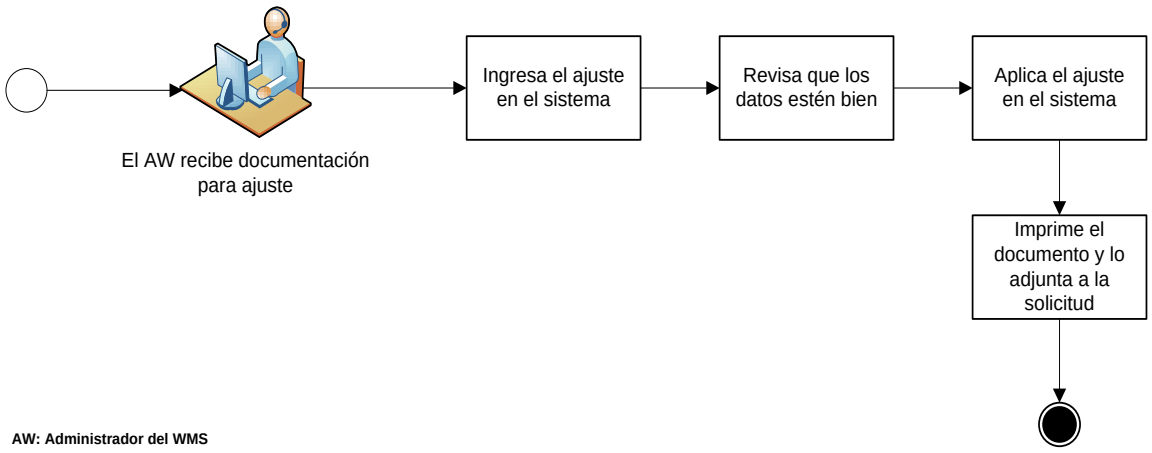


Figura N⁰ 8: Proceso de ajustes de inventarios
Fuente: Elaboración propia 20

Nota:

- La documentación para realizar el ajuste debe de venir autorizado de previo.
- El gerente de logística es la única persona que puede autorizar un ajuste de inventario.
- Antes de presentar la documentación para ser autorizada, debe haber una previa evaluación o indagación para ver en donde se originó el problema y la mejor forma de corregirlo, así también debe presentarse el impacto económico del ajuste a realizar.

Anexo 6

Ajustes de entradas de artículos promocionales.

Actores:

Administrador del WMS.

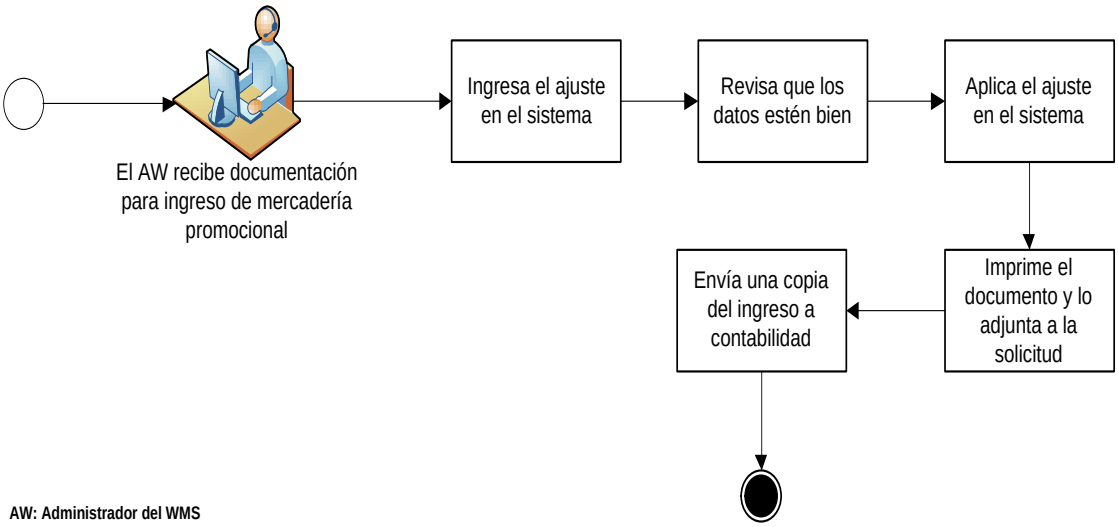


Figura N⁰ 9: Proceso de ajustes de entradas de artículos promocionales
Fuente: Elaboración propia 21

Nota:

- Este tipo de ajuste solo se aplican a aquellos productos que se reciben fuera de factura (es decir sin cargo a la compañía), productos promocionales enviados por el proveedor mismo.
- La documentación es entregada por el receptor de mercadería.
- El gerente de logística es la única persona que puede autorizar un ajuste de ingreso de artículos promocional.

Anexo 7

Salidas de Inventarios (degustaciones, muestras, consumo interno).

Actores:

Administrador del WMS.

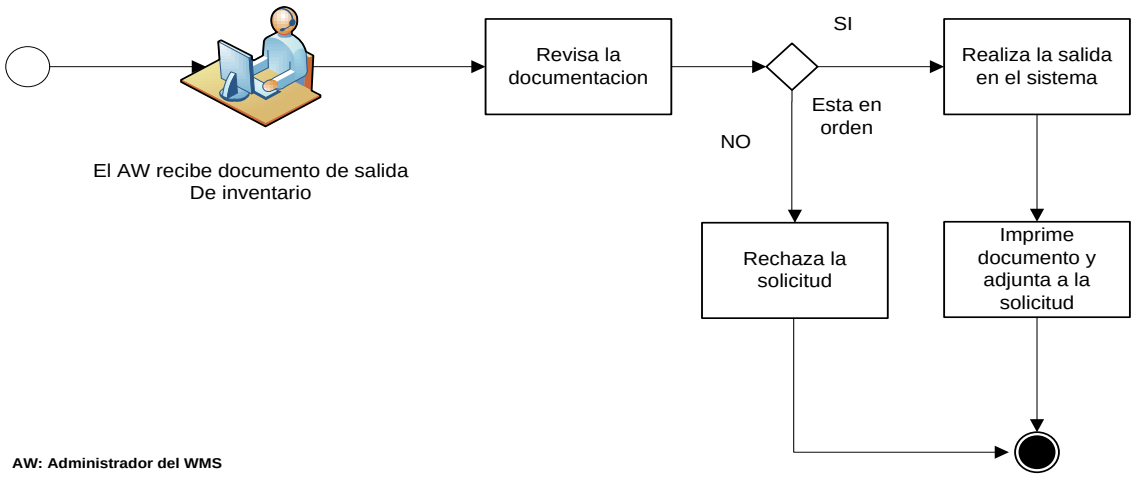


Figura N⁰ 10: Proceso de salidas de inventarios
Fuente: Elaboración propia 22

Nota:

- Para todos los tipos de salidas de inventarios (degustaciones, muestras y consumo interno), es el mismo procedimiento.
- La documentación de salida de inventario que se recibe debe de venir autorizada de previo.
- Para las salidas por degustaciones y muestras las personas encargadas de autorizar este tipo de documento son: el gerente comercial, el gerente de logísticas y el gerente general.
- Para las salidas por consumo interno las personas encargadas de autorizar este tipo de documento son: el gerente de logística, el gerente general y el jefe de operaciones.

Anexo 8

Cambios de Mercadería a Clientes.

Actores:

Administrador del WMS.

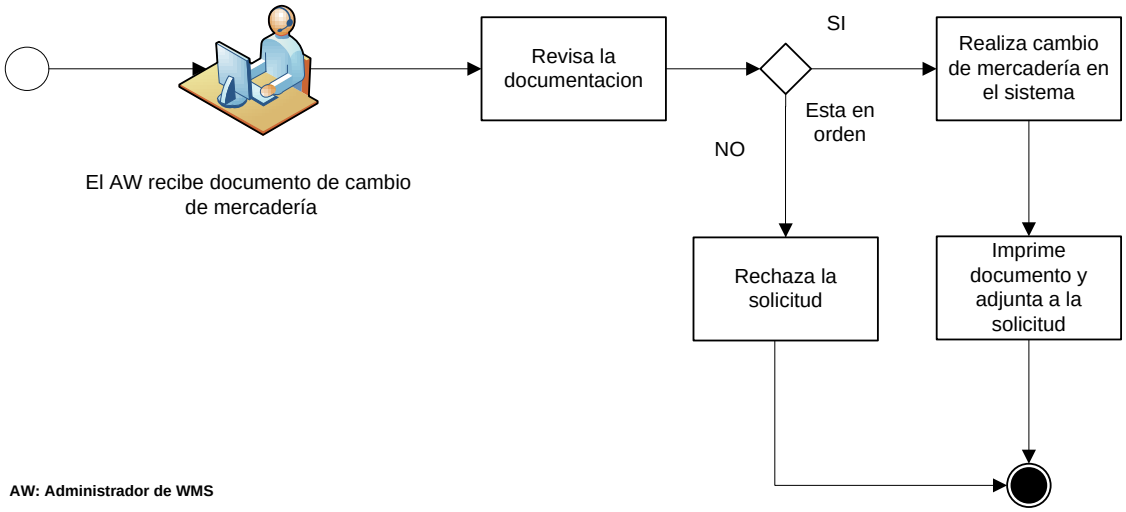


Figura N⁰ 11: Proceso de cambios de mercancía a clientes
Fuente: Elaboración propia 23

Nota:

- La documentación de cambio de mercadería que se recibe debe de venir autorizada de previo.

- Para los cambios de mercaderías, las personas encargadas de autorizar este tipo de documento son: el gerente comercial, el gerente de venta, el gerente de logística y el gerente general.

- La mercadería a cambiar debe ser recibida de previo por la persona encargada del almacén, firmando el documento, haciendo constar que se recibieron los productos para realizar el cambio.

Anexo 9

Salidas por Destrucción de Inventarios (bodega mal estado).

Actores:

Administrador del WMS.

Gerente de logística.

Jefe del almacén.

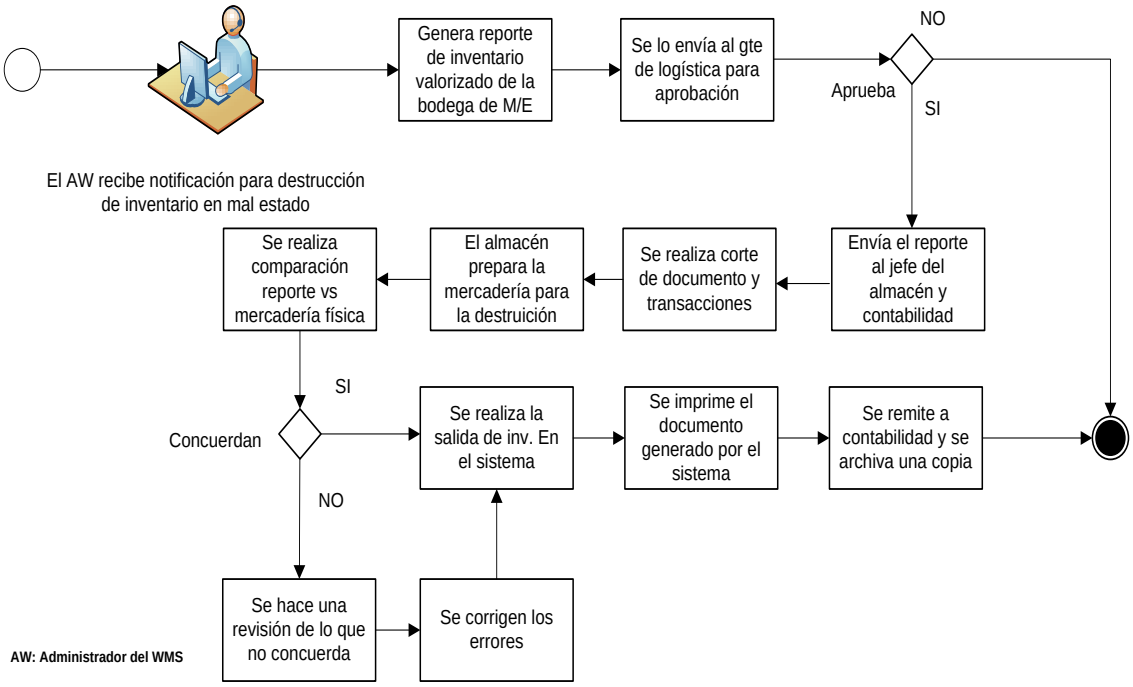


Figura N⁰ 12: Proceso de salidas por destrucción de inventarios
Fuente: Elaboración propia 24

Nota:

- Las salidas de inventarios por destrucción de inventarios, son programadas por la gerencia de logística, la cual es la única autorizada para dar la orden de salidas a los productos en mal estado.

- El reporte de salida por destrucción de inventario se le envía al contador general para soporte e informe a la DGI.

Anexo 10

Traslados de producto entre ubicaciones.

Actores:

Administrador del WMS.

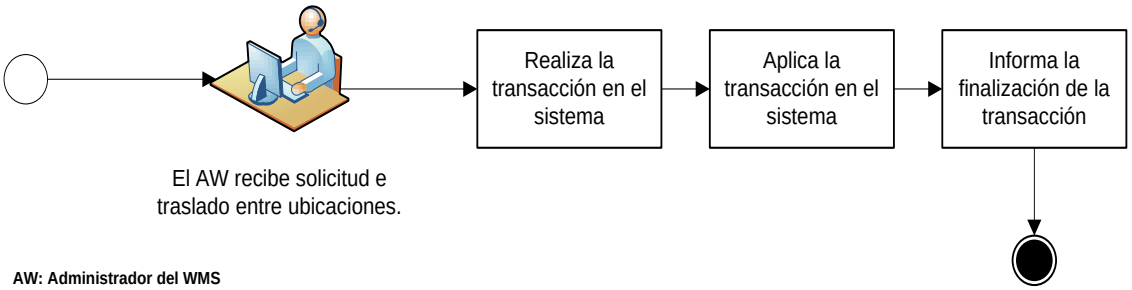


Figura N⁰ 13: Proceso de traslados de productos entre ubicaciones
Fuente: Elaboración propia 25

Nota:

- La solicitud de traslado de producto entre ubicaciones solo puede ser hecha por el jefe del almacén o el fiscal del almacén.

Anexo 11

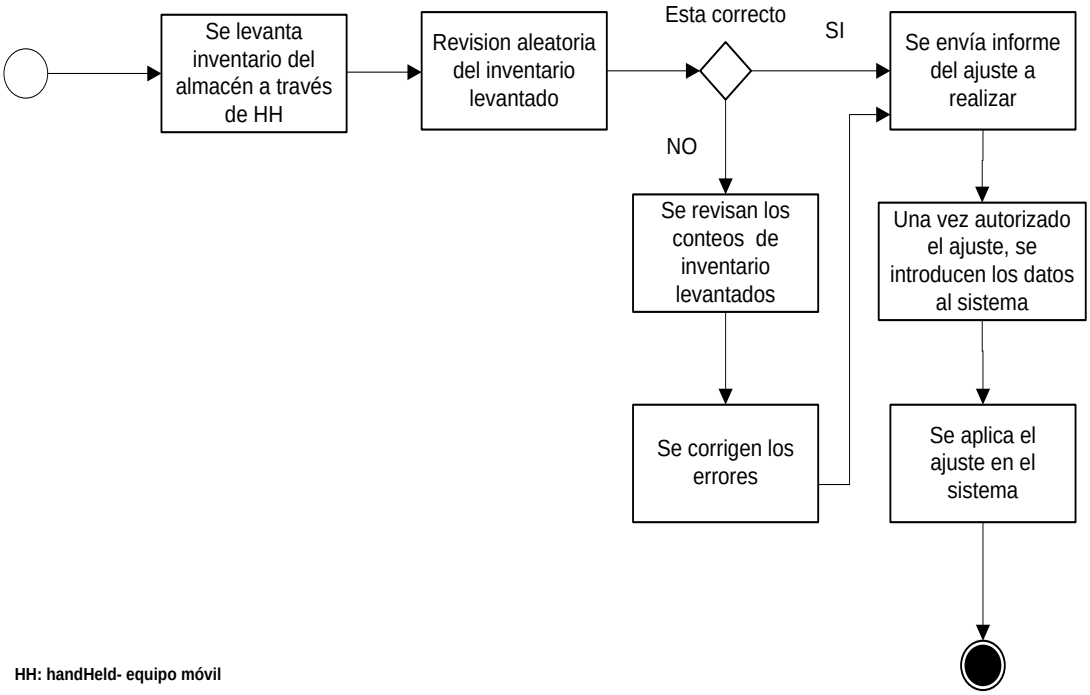
Recuentos Cíclicos (ajustes de Inventarios).

Actores:

Administrador del WMS.

Gerente de logística.

Levantadores de inventarios.



HH: handHeld- equipo móvil

Figura N⁰ 14: Proceso de recuentos cíclicos
Fuente: Elaboración propia 26

Nota:

- Estos ajustes son los que se levantan a fin de año y tienen un procedimiento diferente a los ajustes de inventarios; lo que se hace es levantar el inventario ubicación por ubicación, haciendo un comparativo general de todo el inventario, después se sacan las diferencias globales, si la diferencia es grande, se recuenta dicho artículo o líneas de artículos.

- El informe de ajuste para aplicarse, se envía a la gerencia de logística y finanzas quienes dan la autorización para la aplicación del ajuste.

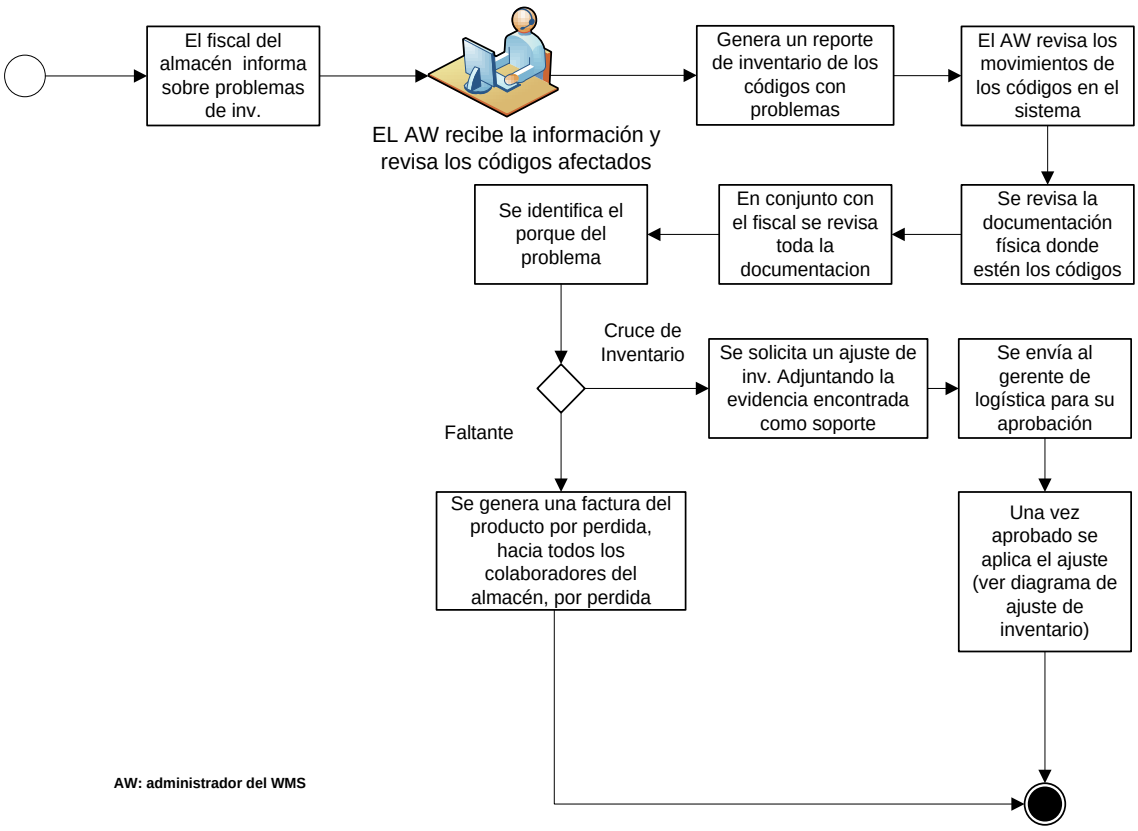
Anexo 12

Mantenimiento, Seguimiento y Control del inventario.

Actores:

Administrador del WMS. Gerente de logística.

Fiscal del almacén.



Nota:

Figura N^0 15: Proceso de mantenimiento, seguimiento y control del inventario
Fuente: Elaboración propia 27

- Los problemas de inventario se identifican a la hora de despachar un producto y se observa que el físico es diferente a lo teórico.
- El fiscal de almacén es el que le da seguimiento a este tipo de situaciones dentro del almacén y en conjunto con el administrador del WMS, realizan la revisión del por qué ocurrió este problema.
- Si el problema es por cruce de códigos o por un ingreso erróneo, se corrige a través de un ajuste de inventario, siempre y cuando existan las pruebas suficientes para soportar dicho supuesto.

Anexo 13

Coordinación del cierre de mes (en lo que se refiere a generación de pedidos).

Este proceso es uno de los más importantes y se realiza una vez al mes (al finalizar el mes entre el 28-30). Y está conformado por varios subprocesos, los cuales se concatenan uno tras otros, a continuación se describe la secuencia.

- ✓ Revisión de órdenes pendientes de montar en carga.
- ✓ Cancelación de órdenes que no se van a despachar o enviar.
- ✓ Confirmación de cargas de pedidos.
- ✓ Seguimiento a las órdenes con problemas para enviar.

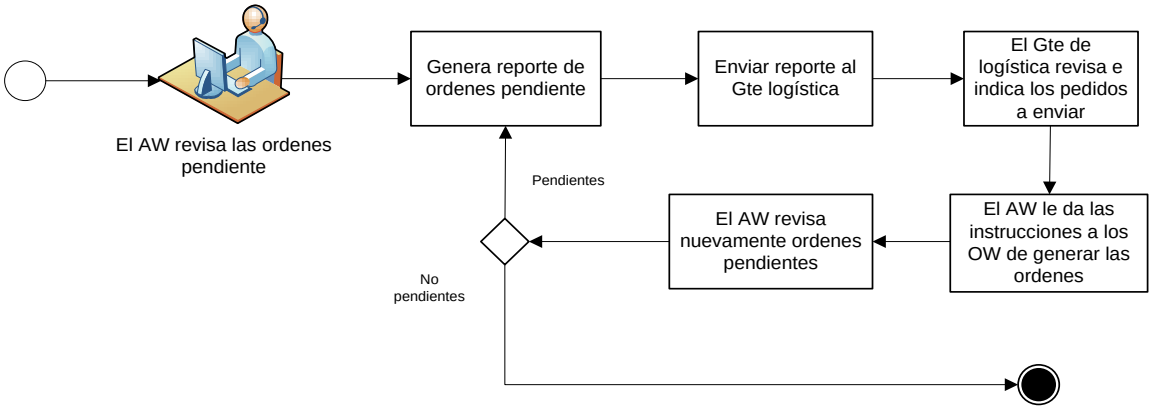
Revisión de órdenes pendiente de montar en carga.

Actores:

Administrador del WMS.

Gerente de logística.

Operadores del WMS.



AW: Administrador del WMS

O.W: Operador de WMS

Figura N⁰ 16: Proceso de revisión de ordenes pendiente de montar en carga
Fuente: Elaboración propia 28

Nota:

- Es importante que todas las ordenes que son del periodo en cierre, se le genere carga para despacharse.
- Es importante si una orden fue grabada y por algún problema técnico (propio del sistema), no aparece lista para enviar, el administrador del WMS, tiene que dar el seguimiento necesario apoyándose del departamento de TI, para dar respuesta a esos tipos de casos.

Cancelación de órdenes que no se van a despachar o enviar.

Actores:

Administrador del WMS

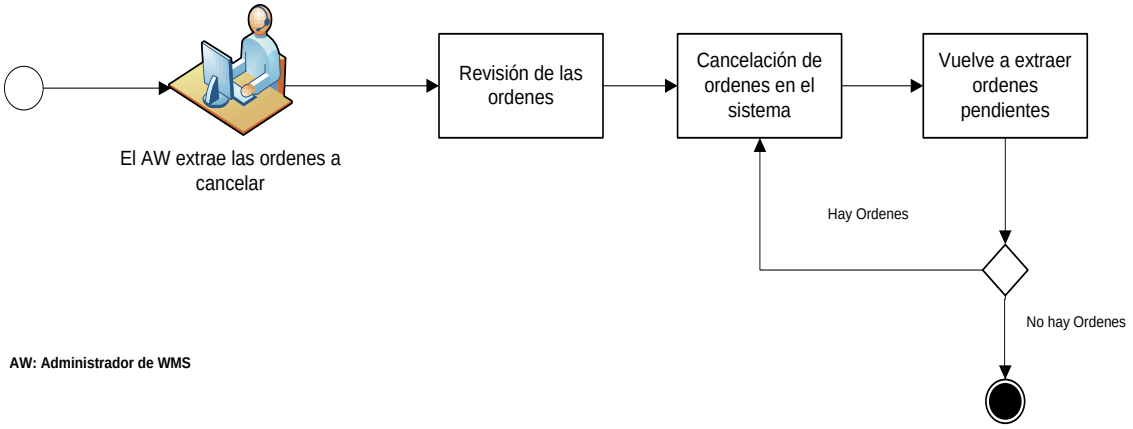


Figura N⁰ 17: Proceso de cancelación de órdenes que no se van a despachar o enviar
Fuente: Elaboración propia 29

Nota:

- Este paso es necesario, ya que las órdenes pendientes distorsionan las disponibilidades del inventario, esto quiere decir, que si se consulta el inventario la veracidad no va ser tan exacta, además de eso también, las órdenes viejas o que no se van a despachar ensucian las estadísticas de ventas.

- Algunas ordenes de ventas son canceladas por orientación del departamento de crédito y cobro de la empresa, siempre con la previa autorización de la gerencia de logística, todo esto a través del correo interno de la compañía (no se necesita de ningún soporte escrito a mano).

- Después de la cancelación de las órdenes en el sistema, también se realiza un roll back de estas mismas órdenes, a través de un reporte del mismo sistema.

Confirmación de cargas de pedidos.

Actores:

Administrador del WMS

Operador del WMS-1

Operador del WMS-2

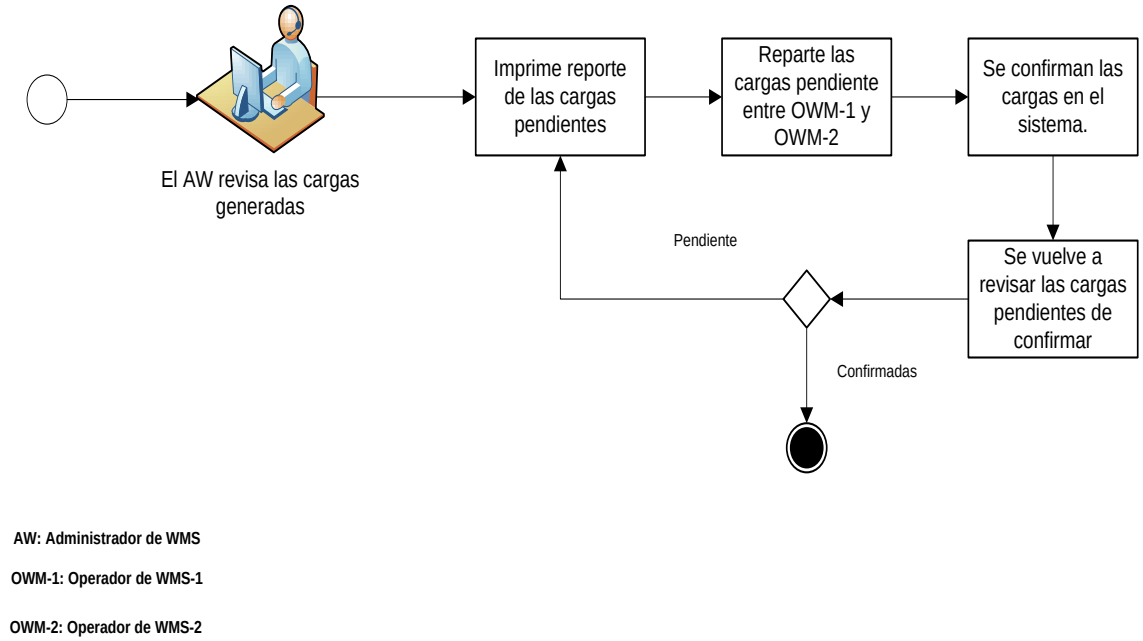


Figura N⁰ 18: Proceso de confirmación de cargas de pedidos
Fuente: Elaboración propia 30

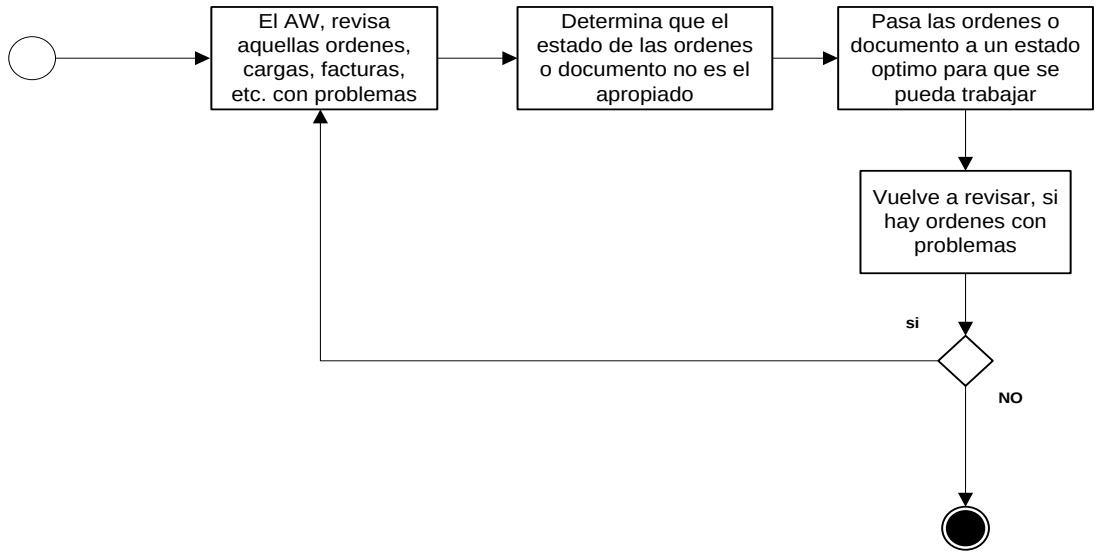
Nota:

- Una vez ingresada las ordenes en cargas para enviar y canceladas aquellas que no se van a enviar, se procede a realizar las confirmaciones de las cargas que se generaron.
- Es obligatorio que todas las cargas que se generaron para el fin de mes sea confirmada, si no se va enviar habría que cancelar dicha carga, previo aviso del área de ventas.
- La confirmación de las cargas pendiente, se realiza por el operador del WMS-1 y el operador del WMS-2.

Seguimiento a las órdenes con problemas para enviar.

Actores:

Administrador del WMS.



AW: Administrador del WMS

Figura N⁰ 19: Proceso de seguimiento a las ordenes con problemas para enviar
Fuente: Elaboración propia 31

Nota:

- Muchas veces pasa, que hay una orden, cargas, facturas u otros documentos por un motivo u otro, no caen en un estado óptimo para que se pueda trabajar con el WMS. Es necesario en este caso que se pase al estado óptimo para que estas órdenes o documentos puedan ser trabajados.

- En el manual de usuario del WMS, se determinan en qué estado deben estar las ordenes u otros documentos para que estos puedan trabajar.

Anexo 14

Generación de pedidos de los canales Mayorista y Autoservicio.

Actores:

Operador del WMS-1

Preparadores de pedidos.

Repartidor de pedidos.

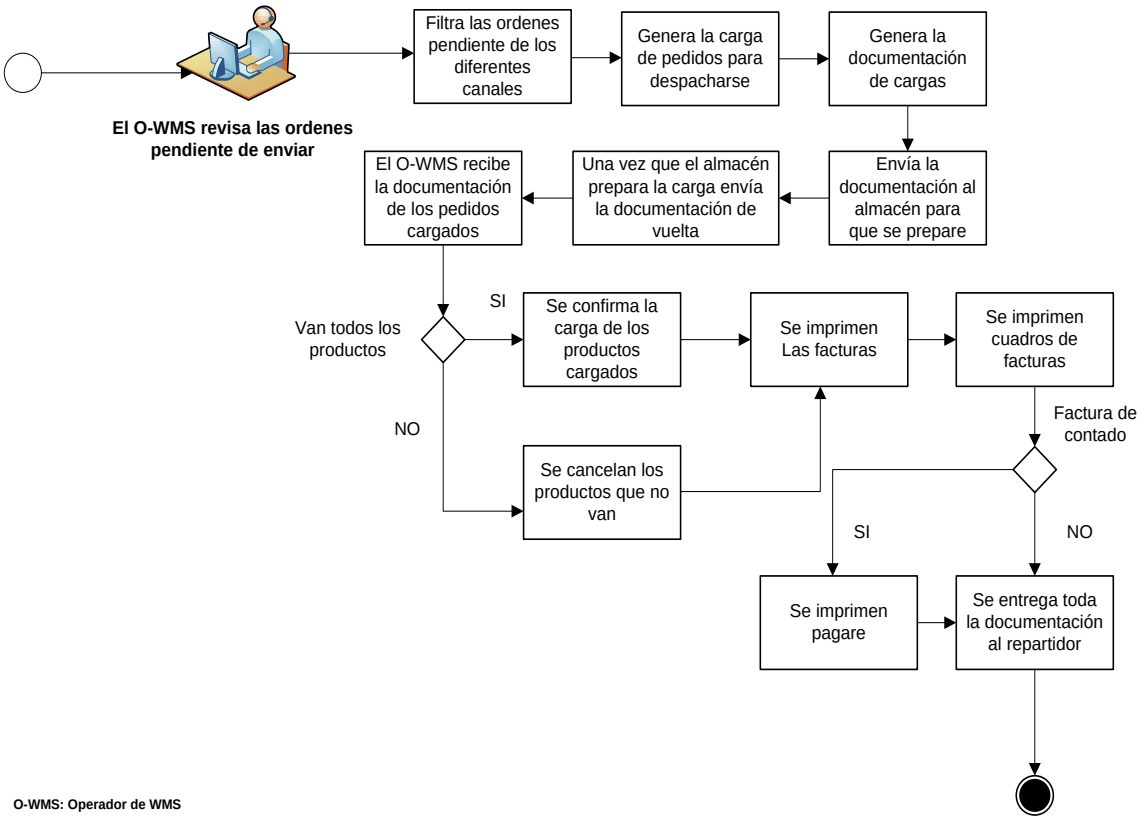


Figura N⁰ 20: Proceso de generación de pedidos de los canales mayorista y autoservicio
Fuente: Elaboración propia 32

Nota:

- Las cargas se realizan siempre y cuando el pedido esté disponible.
- Los pedidos de autoservicio, se necesita una orden de compra del cliente, esta es remitida por el vendedor al operador.
- La documentación que se entregue al repartidor constara de 3 juegos los cuales deben de ir firmado por las dos partes (repartidor y operador del WMS).

Anexo 15

Generación de los pedidos del canal: Detalle

Actores:

Operadores del WMS- 2.

Encargado de seguimiento de pedidos.

Preparadores de pedidos.

Repartidor de pedidos.

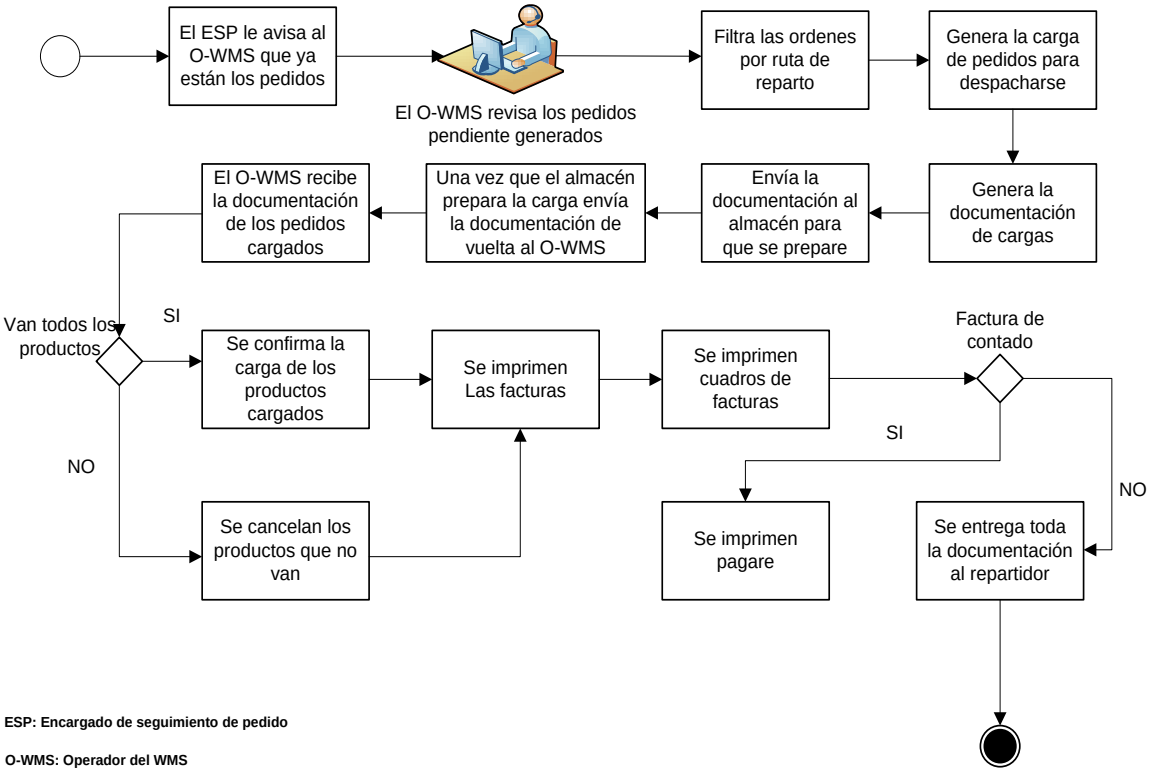


Figura N⁰ 21: Proceso de generación de los pedidos del canal al detalle
Fuente: Elaboración propia 33

Nota:

- En el caso de los pedidos del canal detalle; son generados por el encargado de seguimiento de pedidos, ya que los pedidos son ingresado a través de equipos móviles (PDA), y es el encargado de informar una vez haya procesado todos los pedidos del canal de detalle.

- Para los pedidos del canal Food Service, tienen el mismo procedimiento que el del canal Mayorista y Autoservicio

Anexo 16

Generación de notas de créditos en ruta.

Actores:

Auxiliar del WMS

Receptor de devoluciones.

Repartidor de pedidos.

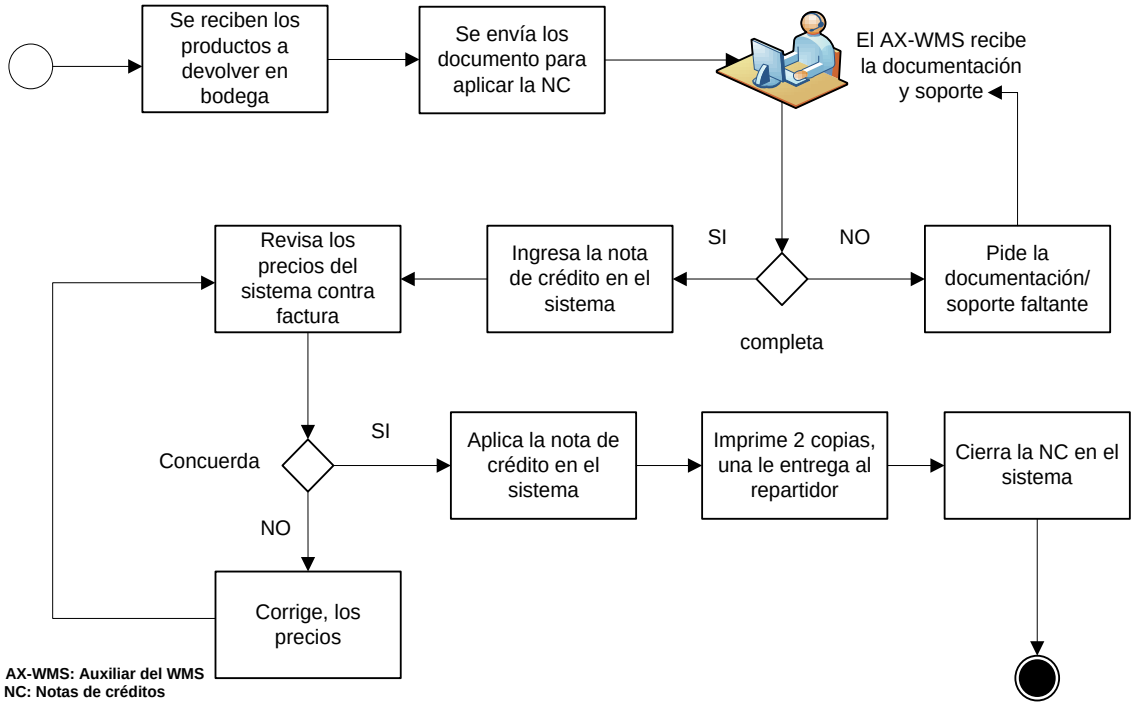


Figura N⁰ 22: Proceso de generación de notas de créditos en ruta
Fuente: Elaboración propia 34

Nota:

- Las notas de créditos de rutas son aquellas: que se le cargaron al repartidor y por cualquier motivo, ya sea que el cliente no lo quiso o no lo pidió, devuelven el producto, puede ser parcial o total.

- Las notas de créditos de ruta, no necesitan ninguna autorización, únicamente el recibo del producto en el almacén, con su firma y sello de que el producto se recibió.

Anexo 17

Generación de notas de créditos fuera de ruta.

Actores:

Auxiliar del WMS.

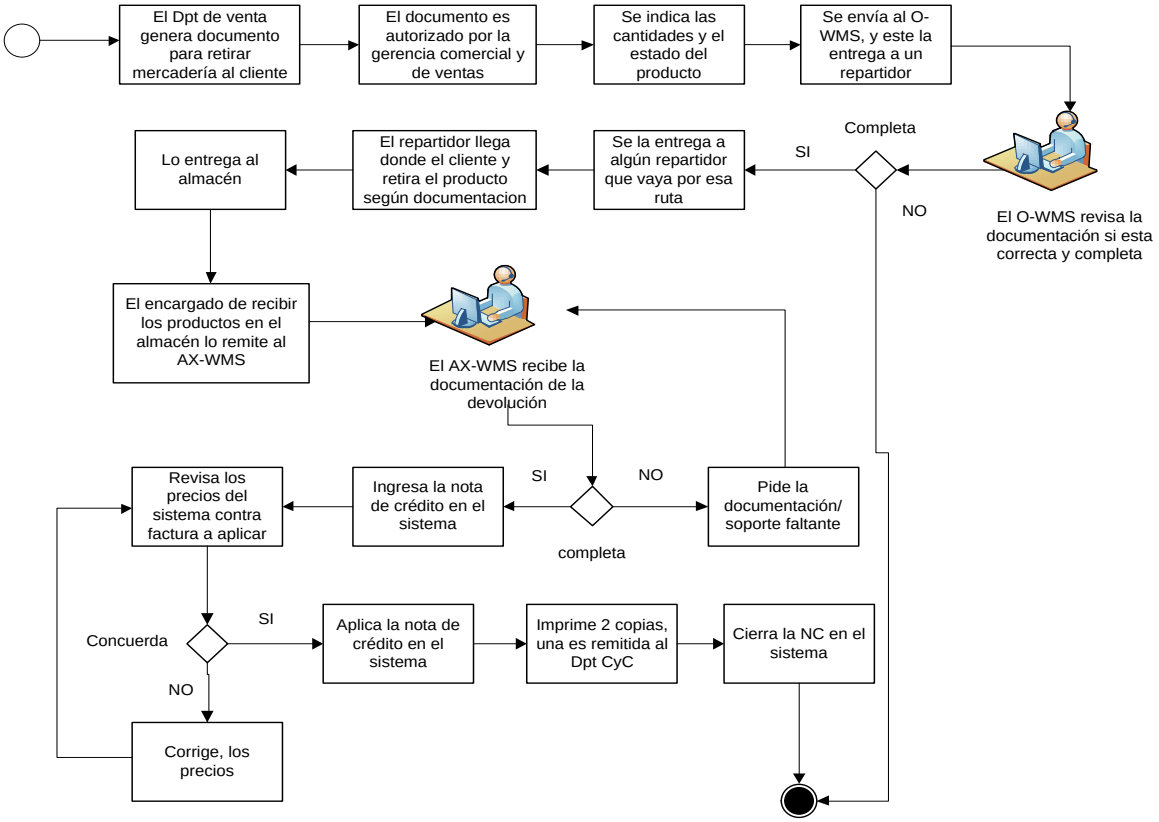
Operadores del WMS.

Receptor de devoluciones.

Gerencia de ventas.

Gerencia comercial.

Repartidor de pedidos



AX-WMS: Auxiliar del WMS

O-WMS: operador del WMS

Figura N⁰ 23: Proceso de generación de notas de créditos fuera de ruta
Fuente: Elaboración propia 35

Nota:

- Las devoluciones fuera de rutas, son aquellas en el que el producto lo tiene el cliente y hay que irlo a traer, ya sea por poca rotación o por fin de temporada u otros.
- Son autorizadas de previo por la gerencia comercial y la gerencia de ventas.

ANEXO 18

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE LA INFORMACION
ENTREVISTA

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

1. Nombre:_____
2. Cargo:_____
3. Área de Trabajo:_____
4. Nombre y Cargo de su Jefe Inmediato: _____
5. ¿Cuáles son sus principales funciones dentro de la empresa?
6. ¿Cuáles son sus funciones secundarias dentro de la empresa?
7. ¿Utiliza usted dentro de su puesto de trabajo un manual de funciones? Sí____ No_____
8. ¿Dentro del puesto que usted desempeña existe algún proceso de control? Si____ No_____ Cual____
9. ¿Es supervisado usted dentro de su puesto de trabajo? Sí____ No_____

10. ¿En las funciones que usted desempeña existen cargos bajo su responsabilidad? Sí____ No_____

11. ¿Existe algún tipo de indicadores que se apliquen a su puesto de trabajo? Si____ No___ De que tipo_____

12. ¿Presenta usted algún tipo de informes acerca de su puesto de trabajo? Sí____ No____

13. ¿Cuántas personas tiene a cargo usted dentro de su puesto de trabajo?

14. ¿Cree usted que es importante la implementación de un manual de funciones y procedimientos dentro de la oficina del WMS?

15. ¿Alguna vez ha realizado actividades que crea que no corresponden a su cargo llevándolo así al incumplimiento de sus funciones?

16. ¿En qué piensa que puede ayudar un Manual de Funciones?

17. ¿Con qué otro Departamento tiene contacto a la hora de realizar sus funciones? ¿Y en qué?

18. Como usted sabe, se implementó un nuevo sistema, el cual trae consigo cambios, ¿Cómo se siente con dicho sistema y sus cambios?

19. ¿Siente que con este cambio sus funciones se han hecho más fáciles de acuerdo a su cargo?

GRACIAS POR SU PATICIPACIÓN

Anexo 19

Mapa de Ubicación

GLOSARIO.

Devoluciones en Ruta: son aquellas devoluciones, de que cuando el repartidor visita al cliente, este por cualquier motivo no decide tomar el pedido o solo toma parcialmente el pedido.

Devoluciones Fuera de Ruta: Son las devoluciones que en su momento se le habían entregado al cliente y este había tomado el producto, pero que después ya sea por vencimiento, poca rotación o por acuerdos comerciales este lo devuelve.

ERP: (Enterprise Resource Planning) o sistemas de Planeación de los Recursos de la Empresa.

Food Service: establecimientos de servicios de comidas. (Restaurantes, gasolineras, hoteles, etc.)

Handheld: El término handheld del idioma inglés que significa llevar en la mano y que su nombre completo es Handheld Computer o Handheld Device, describe a un ordenador portátil para diversas aplicaciones, que puede ser llevado a cualquier parte mientras se utiliza.

La Preparación de Pedidos o Picking: La preparación de pedidos o "Picking" - En inglés - es un proceso del almacén logístico cuyo fin es recolectar una serie de productos almacenados en el almacén, a reagruparlos en un lugar especificado antes de su expedición hacia los clientes.

Es sin duda alguna la actividad de un almacén que tiene el valor añadido más alto, dado que es el reflejo físico de los deseos de los clientes. Lo que lo hace uno de los procesos clave del almacén logístico, particularmente en el momento de un proceso de reducción de los costes.

WMS: (Warehouse Management System) o Sistema de Administración de Almacenes.