



**Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional, Administrativa y
Comercial**

Carrera:

Tecnólogo en Administración de Empresas

TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA:

**MANUAL DE FUNCIONES PARA EL PERSONAL DEL ÁREA DE
LOGÍSTICA DE LA EMPRESA LA CASA DEL AMORTIGUADOR S.A. EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL**

**Requisito previo para la obtención del título de Tecnólogo en Administración de
Empresas**

Autor (a):

JIMMY JAVIER TIGUA BOZADA

Tutora:

C.P.A Edith Vanessa Bonin Campos

Guayaquil - Ecuador

2021



**Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional, Administrativa y
Comercial**

Carrera:

Tecnólogo en Administración de Empresas

TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA:

**MANUAL DE FUNCIONES PARA EL PERSONAL DEL ÁREA DE
LOGÍSTICA DE LA EMPRESA LA CASA DEL AMORTIGUADOR S.A. EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL**

**Requisito previo para la obtención del título de Tecnólogo (a) en Administración
de Empresas**

Autor (a):

JIMMY JAVIER TIGUA BOZADA

Tutora:

C.P.A Edith Vanessa Bonin Campos

Guayaquil - Ecuador

2021

RECONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD

Yo, **JIMMY JAVIER TIGUA BOZADA**, declaro bajo juramento que el presente Trabajo de Titulación, válido para optar por el título de Tecnólogo en Administración de Empresas, titulado: **Manual de Funciones para el personal del área de logística de la Empresa la Casa del Amortiguador S.A. en la ciudad de Guayaquil**, es de mi autoría; que no lo he presentado en ninguna otra institución educativa para obtener algún título, grado o calificación profesional.

Reconozco que he consultado todas las fuentes bibliográficas que aquí detallo.

De la misma manera, según lo que establece la Ley de Propiedad Intelectual, su reglamento y el Reglamento Interno del Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, cedo los derechos de propiedad de este trabajo de investigación, al instituto ya mencionado.

Autorizo la reproducción parcial o total de este trabajo con fines académicos por cualquier forma, medio o procedimiento, siempre y cuando se incluya la cita bibliográfica del documento.

Jimmy Javier Tigua Bozada

C.I. 0922831383

RECONOCIMIENTO DE FIRMA, NOTARIADO

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

C.P.A Edith Vanessa Bonin Campos, en calidad de Tutor del trabajo de titulación:

CERTIFICA

Que el trabajo de titulación válido para optar por el título de Tecnólogo en Administración de Empresas, cuyo tema es: “**Manual de Funciones para el personal del área de logística de la Empresa la Casa del Amortiguador S.A**”. en la ciudad de Guayaquil, fue elaborado por el señor **Jimmy Javier Tigua Bozada**, ha sido debidamente revisado y está en condiciones de ser entregado para que siga los dispuestos por el Instituto Superior Tecnológico de Formación Administrativa y Profesional, correspondiente a la sustentación y defensa del mismo, previo a la obtención del título.

C.P.A Edith Vanessa Bonin Campos

Tutor de trabajo de Titulación

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a:

Mi familia por su comprensión y apoyo constante, además de su apoyo a lo largo de mis estudios.
Y a todas las personas que me apoyaron en la realización en este trabajo.

Tigua Bozada Jimmy Javier

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi tutor de tesis quien con su experiencia, conocimiento y motivación me oriento en la investigación y todos los docentes que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional en el Instituto Tecnológico de Formación.

Tigua Bozada Jimmy Javier

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. Introducción	1
2. Capítulo I: Fundamentación	6
2.1. Marco Histórico	6
2.1.1. Breve Historia del Manual de Funciones	6
2.1.2. Historia de la logística	6
2.1.3. Breve Historia de la Empresa la Casa del Amortiguador S.A.	7
2.2. Marco Teórico	9
2.2.1. Definición de Manual de Funciones	9
2.2.1.2. Utilidades del Manual de Funciones	12
2.2.1.3. Beneficios y utilidad que tiene un manual de funciones	13
2.2.1.4. Principios básicos	13
2.2.1.5. Características diferenciales del Manual de Funciones	13
2.2.1.6. Ventajas de un manual de funciones	14
2.2.1.7. Estructura de Manual de Funciones	14
2.2.2. Definición de Logística	16
2.2.2.1. Funciones de la logística	18
2.2.2.2. La importancia de la logística	19
2.2.2.3. Objetivos de la logística	19
2.2.2.4. Exigencias y tendencias actuales para la logística	19
2.2.2.5. Tipos de logística	20
2.3. Marco Conceptual	21
2.4. Marco Jurídico	22
3. Capítulo II: Metodología	25
3.1. Enfoque de la investigación	25
3.1.1. Enfoque Mixto	25
3.1.1.1. Cualitativo	25
3.1.1.2. Cuantitativo	25
3.2. Tipos de investigación	25
3.2.1. Descriptiva	25
3.2.2. Explicativa	25
3.3. Métodos de investigación	26
3.3.1. Método Teórico	26
3.3.2. Método Empírico	26

3.4 Universo	27
3.5. Diseño, análisis e interpretación de los resultados de la encuesta.....	27
3.6. Resultados de la encuesta	38
3.7 Análisis de la observación.....	38
4. Capítulo III Desarrollo de la Propuesta	40
4.1 Título de la Propuesta	42
4.2. Objetivo de la Propuesta.....	42
4.3 Descripción de la Propuesta	42
4.4. Factibilidad de Aplicación	42
4.5. Propuesta	43
5. Resultados Esperados en la Aplicación de la Propuesta.....	66
6. Conclusiones	67
7. Recomendaciones	68
8. Referencias bibliográficas.....	69

Índice de Tabla

Tabla 1 Población.....	27
Tabla 2 Pregunta 1	28
Tabla 3 Pregunta 2	29
Tabla 4 Pregunta 3	30
Tabla 5 Pregunta 4	31
Tabla 6 Pregunta 5	32
Tabla 7 Pregunta 6	33
Tabla 8 Pregunta 7	34
Tabla 9 Pregunta 8	35
Tabla 10 Pregunta 9	36
Tabla 11 Pregunta 10	37

Índice de grafico

Gráfico 1 Respuesta de la pregunta 1	28
Gráfico 2 Respuesta a la pregunta 2.....	29
Gráfico 3 Respuesta pregunta 3	30
Gráfico 4 Respuesta pregunta 4	31
Gráfico 5 Respuesta pregunta 5	32
Gráfico 6 Respuesta pregunta 6	33
Gráfico 7 respuesta a la pregunta 7	34
Gráfico 8 Respuesta a la pregunta 8.....	35
Gráfico 9 Respuesta a la pregunta 9.....	36
Gráfico 10 Respuesta a la pregunta 10.....	37

INFORME DEL URKUND

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como tema elaborar un Manual de Funciones, para el área de logística para la empresa La Casa del Amortiguador en la ciudad de Guayaquil, el mismo que va a permitir desarrollar las actividades de acuerdo al área y cuyo objetivo primordial es fortalecer la falta de conocimiento con respecto a las funciones del área de logística. El desarrollo de este proyecto de trabajo se realizó por medio del tipo de investigación descriptivo y explicativo y los métodos teóricos como el histórico- lógico, inducción-deducción y análisis –síntesis, además indagando y recolectando datos, por medio de un enfoque mixto. Cabe recalcar que mediante la encuesta realizada a 10 trabajadores que laboran en la empresa. Finalmente se desarrolló la propuesta que se pretende que cada colaborador conozca cuales son las actividades a ejecutar y dar fortaleza en el área y que con ello sea tomada en cuenta realizando procesos de mejoras en la empresa.

Palabras claves: Área, logística, manual, manual de funciones

ABSTRACT

The subject of this research work is to develop a Function Manual for the logistics area for the company La Casa del Amortiguador in the city of Guayaquil, which will allow the development of activities according to the area and whose primary objective is strengthen the lack of knowledge regarding the functions of the logistics area. The development of this work project was carried out by means of descriptive and explanatory research and theoretical methods such as historical-logical, induction-deduction and analysis-synthesis, as well as investigating and collecting data, through a mixed approach. It should be noted that through the survey of 10 workers who work in the company. Finally, the proposal was developed that is intended for each collaborator to know which activities are to be carried out and strengthen in the area and thus be taken into account by carrying out improvement processes in the company.

Keywords: Area, logistics, manual, function manual

1. Introducción

Las empresas en la actualidad por lo general se desenvuelven en un panorama netamente globalizado y altamente competitivo, con el pasar del tiempo se ha notado la importancia de general cambios significativos en su talento humano. Considerándolo como la sumatoria de habilidades y competencias potenciadas al máximo por el entorno de innovación, cabe recalcar el tener presente que la flexibilización de la estructura organizacional contribuye a un entorno laboral favorable.

Por otra parte, toda empresa en general tiene que poseer herramientas que ayuden a alcanzar sus objetivos, las cuales deben contar con estrategias y tácticas eficaces y eficientes, además, debe estar caracterizadas por estructuras y procesos que permiten que las actividades se efectúen de acuerdo a los principios y políticas establecidas. En este sentido, una de las herramientas que toda empresa debe de tener es el manual de funciones del personal que labora, ya que el mismo refuerza a conservar un equilibrio en las actividades que los trabajadores deben realizar.

En el manual de funciones, sobre todo se detalla aquellas dimensiones, y se lleva un control sobre las funciones que tiene el personal que conforma la empresa. Es una herramienta poderosa de apoyo para el progreso de la empresa, donde se establece y demarca los campos de acción de cada puesto de trabajo y describe los diferentes puestos de trabajo creando normas de relación entre ellos.

El propósito fundamental del manual es el de cultivar a los trabajadores que componen la empresa que tengan el conocimiento de los procedimientos y las obligaciones de cada uno, eliminar la duplicación de actividades, lentitud, superposición de funciones y complicaciones innecesarias en las tramitaciones. Dicho de otra manera, el manual de funciones se consolida como una herramienta fundamental para el desarrollo de la cultura organizacional enmarcada en los valores institucionales.

Las empresas en constante evolución tienden a usar herramientas que les permitan mejorar el rendimiento del personal y su vez evaluar el entorno de cada proceso laboral, estando en la obligación de recaudar la mayor cantidad posible de información, analizarla y determinar si las funciones están distribuidas correctamente y así mejorar la productividad de la empresa.

El manual de funciones es de gran valor, ya que es el instante en que cada colaborador puede mostrar sus habilidades, aptitudes y capacidades con la finalidad de ser asignado a puesto de trabajo que mejor se ajuste a sus conocimientos por lo que un

manual de funciones puede ser idóneo para canalizar los aspectos del puesto laboral y evitar inconvenientes causados por la falta de organización.

El manual de funciones precisa de la participación activa de todos los colaboradores del área, notando de forma específica el manejo de sus tiempos, así como su uso y cuanto se destina para cada tarea. Contendrá información valiosa y necesaria tales como: Título, introducción, organización, métodos, descripción de pasos vitales en ciertas acciones, entradas, salidas y cualquier otro dato que pueda servir de apoyo para el correcto desarrollo de actividades en el departamento.

En Ecuador las empresas tienen muchas áreas o departamentos y es importante para ellas encaminar las actividades de sus colaboradores al logro de los objetivos de la organización lo cual estará previsto alcanzar a través de diversos procedimientos de gestión humana de manera eficiente, puntual y con la eficacia requerida.

La Casa del Amortiguador la cual está dedicada a la importación y comercialización de amortiguadores, empezó sus actividades comerciales en la ciudad de Guayaquil el en año de 1980 Fundada el Sr. Jorge Saltos, es reconocida en el mercado por la comercialización de amortiguadores marca Monroe de origen principal Estados Unidos de América, siendo calificada durante muchos años como el importador principal de amortiguadores en el país.

Con los constantes avances de globalización y con los nuevos escenarios que el mercado impone, es necesario fortalecer los procesos de la cadena de abastecimientos. Actualmente la Casa del Amortiguador ha venido creciendo y posicionándose en el mercado por ello es preciso mejorar los métodos de compras, logística y almacenamiento, que se están utilizando debido a que generan retrasos, incumplimientos, gastos innecesarios y pérdidas.

Es así como este proyecto de investigación procura ejecutar un diagnóstico que muestre como se está desempeñando el área de Logística de la Casa del Amortiguador con respecto a los procesos y procedimientos realizados por cada uno de sus colaboradores para que de esta manera elaborar un manual de funciones adecuado y eficiente que cubra los procesos necesarios para cumplir con los objetivos de la organización.

En la actualidad el área de Logística de la Casa del Amortiguador carece de un manual que permita establecer las funciones específicas de cada colaborador fomentando con esto la mala comunicación, un mal ambiente laboral y además incurriendo en pérdidas de recursos económicos por lo que se ha considerado este caso como referencia para el

proyecto propuesto, ya que se requiere con la elaboración de un Manual de Funciones con el propósito de fortalecer las actividades delegadas con la única finalidad de que la calidad del servicio y despachos se estandarice para orientar el desarrollo integral del personal en el marco de los requerimientos y necesidades de la empresa.

La Casa del Amortiguador al no contar con un manual de funciones para el departamento de logística se ha revelado una serie de inconvenientes como:

- Incorrecta delegación de funciones,
- Duplicación de tareas,
- Falta de comunicación entre vendedor y recepción de pedido
- Demora en despacho
- Error el despacho físico de la mercadería
- Demora en gestión emitir factura
- Demora en recibir y gestionar notas de créditos a clientes
- Mercadería golpeada por mal embalaje
- Conflictos entre los empleados del departamento

Ante la situación planteada surge la necesidad de proporcionar un manual de funciones que le facilite indicar las funciones y actividades desarrolladas departamento de logística. La información utilizada para la elaboración del presente proyecto se obtendrá a través de la observación, el análisis del entorno y la situación actual de la empresa.

Por otro lado, el manual de funciones ayudara a establecer los lineamientos para el debido desempeño de los colaboradores del área de logística, es indispensable tener un manual de funciones puesto que esto sirve como una herramienta que permite dar conocer prácticas y procedimientos para mejorar sus funciones, se pretende contribuir a la mejora de la eficiencia y la organización del manejo requerido de los recursos humanos, y con ello la motivación de los colaboradores del área de logística de la empresa.

Desde una perspectiva general un manual de funciones debe ser considerado como un instrumento que al área logística de la Casa del Amortiguador volverse altamente competitivas, ya que a través de tener procesos establecidos se obtienen resultados claves y específicos, con el cual se estima conseguir un rendimiento global y específico de los empleados, notando eficazmente las aptitudes y habilidades que demanda cada entorno laboral, sería viable ya que esto ayudaría a que en el área de logística de la empresa los colaboradores tengan conocimiento en cuanto a las funciones y las diversas

responsabilidades que el área presentan y con ello obtener los resultados deseados en cuanto al desempeño laboral.

El trabajo investigativo es factible, debido al compromiso y colaboración de todos los trabajadores que conforman el área logística de la Casa del Amortiguador, además cuenta con la autorización de los directivos y el apoyo económico de la empresa. Finalmente se cuenta con una amplia bibliografía para la investigación teórica.

Formulación del Problema

¿Cómo organizar las funciones del personal de logística en la empresa La Casa del Amortiguador S.A.?

Formulación del objetivo general

Elaborar un manual de funciones para el personal del área de logística de la empresa La Casa del Amortiguador S.A.

En el presente manual se describirán las actividades, precisando su responsabilidad y participación para tener mejores resultados en el desempeño laboral.

Este estudio de investigación se encuentra estructurado como a continuación lo enunciamos:

En la introducción, se realiza un análisis y descripción de cada uno de los aspectos motivos y situaciones problemáticas en general por la que está atravesando en la actualidad el área de logística de la Casa del Amortiguador, justificación y finalmente se formula el objetivo general.

En el capítulo I, se plasman los fundamentos investigativos como es el marco histórico, hablamos acerca de la evolución que ha tenido el tema a medida que pasa el tiempo, el marco teórico mencionando la importancia y ventajas del tema a tratar, además se detallan los conceptos, explicaciones teóricas en lo que respecta a un manual de funciones conceptos y definiciones dadas por algunos autores, las bases legales y finalmente el marco conceptual que van en relación al tema planteado.

En el capítulo II, se detalla la metodología de investigación, donde se menciona métodos, las técnicas a utilizar se determina la población, la muestra y se realiza la encuesta con el propósito de ver lo que está afectando al área de Logística de la Casa del

Amortiguador y en base a los resultados que arrojen se podrá tener una visión clara de los que se debería de crear para minorizar los problemas detectados.

Finalmente, en el capítulo III, contiene el desarrollo de la Propuesta que constituye la alternativa o alternativas viables para dar solución al problema investigado, la cual está conformada por la justificación, filosofía, análisis de las estrategias, el manual de funciones se elaborará como la alternativa para dar solución al problema planteado, basándose en objetivos, ventajas y un desarrollo secuencial y planificado de la propuesta.

El proyecto investigativo, culminará realizando las conclusiones y recomendaciones, para la mejora de la empresa. Adicional se incluirá la bibliografía donde contiene las fuentes de información que se manejó para este estudio.

En lo referente a los Anexos, se muestran los instrumentos que fueron producidos para proporcionar la recolección de información, así como para la aplicación del manual de funciones para el área de Logística de la Casa del Amortiguador.

2. Capítulo I: Fundamentación

En este capítulo se desarrolla el marco histórico, teórico, conceptual y legal, en la cual se expondrá la referencia histórica, las diferentes definiciones bases teóricas y legales que se emplearan en el desarrollo del trabajo, que conducirá hacia el objeto de estudio y del problema que se desea resolver.

2.1. Marco Histórico

2.1.1. Breve Historia del Manual de Funciones

Durante la presencia de la segunda guerra mundial los manuales de funciones sirvieron como importantes elementos, ya que se utilizaba para enseñarles a los soldados sobre las estrategias y las debidas órdenes a seguir. Para los años 80 las ideas más importantes se desarrollaban al crear los manuales de funciones ya que se utilizaban de una forma llamada circulares o también llamadas instrucciones internas, y pues de esa manera se los organismos efectuaban sirviendo como guía o base.

Para los años 90 el nivel de conocimiento de preparación se efectuaba como procedimientos administrativos ya que se aplicaba como métodos para ayudar con los alineamientos de las organizaciones. Hoy en día las utilidades de los manuales de funciones se consideran como presenciar una información personal de diferentes organizaciones y con ello los alineamientos que deben de cumplir en la organización teniendo en cuenta a los manuales como documentos con gran permanecía.

En la actualidad está determinado que un manual de funciones, es una fase de gran importancia con respecto al proceso administrativo de las organizaciones, ya que en él se determina y da información de las actividades específicas de los colaboradores en una organización, y con ello las instrucciones necesarias a ejecutar.

2.1.2. Historia de la logística

La presencia de la logística tuvo sus apariciones durante el siglo VII A.C. en el mundo militar, donde en aquella época se mencionaba a la logística como el Logístico, el cual se encargaba de determinar principalmente las grandes cantidades de cosas que se tenían a considerar para lograr según los planes establecidos. Teniendo en cuenta que este término logístico como calculista. Durante el siglo II D.C., durante el imperio romano aparece el termino Logista, cuya función era la de abastecer las herramientas, equipos y provisiones que se eran de necesidad para las tropas.

En la edad moderna la logística se fue ganado posicionamiento tanto en lo operativo, táctico y estratégico. Y es así que, gracias a los resultados obtenidos por esta

actividad por medio de la milicia militar, el mundo empresarial consideró a utilizar a aplicar el concepto.

En el siglo XX es importante de mencionar que la logística fue considerada por tener tres parámetros esenciales como: tener el producto justo, en el lugar indicado y el tiempo indicado, ya en los años 50, la logística tomo gran importancia, y se caracteriza por tener mayor preocupación por el servicio al consumidor, al mínimo costo logístico y dar mejor atención a canales de distribución. En la actualidad el concepto de logística está caracterizada en un conjunto de actividades como es el sistema integrado de logística entre las que se destacan tres áreas operacionales: gestión de materiales (GM), gestión de transformación (GT) y gestión de distribución física (GDF).

2.1.3. Breve Historia de la Empresa la Casa del Amortiguador S.A.

La casa del amortiguador fue fundada en el año 1981, por el Sr Jorge Saltos Proaño en la ciudad de Guayaquil con domicilio en 10 de agosto 1607 y García Moreno. Su actividad principal es importación y comercialización de repuestos automotrices, siendo la venta de amortiguadores su producto estrella. Además, también brinda servicios técnicos en cambios y reparaciones de automóviles. Cuenta con clientes al por mayor y menor.

Actualmente cuenta con 5 sucursales; 4 locales en la ciudad de Guayaquil y 1 en la ciudad de Loja. La empresa está debidamente estructura como los departamentos: Gerencial, contable, importaciones/compras, ventas y logístico. La empresa actualmente cuenta con 60 empleados.

El siguiente trabajo pretende realizar un manual de funciones, por lo que se ha estimado los siguientes proyectos de tesis de diferentes instituciones académicas a continuación se presenta.

“Creación de manual de funciones para mejorar la eficiencia en el departamento de administración de la empresa Calmosacorp cia. Ltda.” desarrollada en la Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Administrativas, concluye lo siguiente:

“La empresa Calmosacorp Cía. Ltda., al no poseer un manual de funciones evidencia una serie de falencias en la ejecución de sus funciones por parte de los trabajadores. Al conocer los problemas que presentan nos vimos en la necesidad de investigar y analizar fundamentos teóricos, tomando en cuenta los procesos administrativos que son: planeación, organización, dirección y control y otras bases legales que permiten de manera oportuna alcanzar objetivos de las

empresas obteniendo como resultado un buen rendimiento laboral. Respecto aquello se realizó la propuesta de un levantamiento de un manual de funciones, tomando en cuenta el tipo de investigación descriptivo por medio de entrevistas, el mismo que nos dio el resultado que las funciones que se realizan las operan de forma empírica sin que exista un control interno, por lo tanto, se estableció la creación de un manual de funciones para mejorar la eficiencia del departamento administrativo de la empresa Calmosacorp Cía Ltda”.

Propuesta de un manual de procedimientos para el Departamento de logística”
Realizada por **Daniel Arnoldo Castañón Mendoza**. (2012), desarrollada en la en la universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Administrativas, concluye lo siguiente:

“La empresa con el objetivo de conocer las características y distribución de sus operaciones, las cuales son muy importantes para realizar un inventario de condiciones, es decir, verificar la situación actual de las áreas ahora existentes de operación, como los procesos y procedimientos no tomados en cuenta. Se realizó un análisis respecto a diversos factores de ella misma relacionados con la causa de un nivel bajo en el cumplimiento en la entrega de unidades a reparar, estos van desde, orden, limpieza, manejo de recursos, manejo de proceso y procedimientos en cuanto a la entrada y salida de unidades, así como el registro y control de éstas. Basado en lo anterior, se desarrolló la propuesta para el diseño y la implementación del departamento de logística, que tiene como objetivo mejorar el sistema de entradas y salidas de producto a la empresa, lo cual marcará una nueva política dentro de ella. Se desarrollaron los procesos y procedimiento pertinentes, para tener un mejor manejo en las operaciones de ésta, en estos apartados se especifica detalladamente las actividades a realizar por cada una de las personas involucradas, en el departamento, esto acompañado de un plan de capacitación, que a la vez motivará al personal, a tener más conocimientos”.

Estas investigaciones mencionadas tienen similitud con el presente trabajo investigativo, sin embargo, no se ha realizado una investigación que tenga el mismo

objetivo de este trabajo investigativo. Con relación a lo anterior, se concluye “la importancia que tiene el manual de funciones dentro de la empresa la casa del amortiguador, ya que nos permite detectar las necesidades y debilidades de los colaboradores en el departamento logístico, sino que también mejorar las relaciones interpersonales”.

2.2. Marco Teórico

Con la intención de demostrar los principales fundamentos teóricos de este proyecto, que refiere las teorías utilizadas, referencias ideas y criterios de autores, y demás temas relacionados con el trabajo que son consideradas competentes para una correcta orientación de la investigación. Este trabajo investigativo se respalda en el objeto de estudio de manual de funciones y la logística y se describen los argumentos de diferentes investigadores en relación con el tema que se aborda y evidenciar la posición del autor de la tesina al respecto. A continuación, se presentan las más representativas.

2.2.1. Definición de Manual de Funciones

La descripción o manual de funciones es una herramienta para el área de talento humano que radica en una enunciación de varias actividades y responsabilidades que conforman cada uno de los puestos de la empresa, precisando el propósito que cumplen cada uno de ellos.

Al manual de funciones se lo considera como un documento útil y de diversos beneficios, los mismos que son hechos por el área de talento humano mediante la investigación, encuesta y entrevista con los trabajadores. Además, conserva características de fácil aplicación. Está compuesto de actividades, requisitos, funciones generales, objetivos, competencias que requiere el colaborador, con el propósito de obtener la eficacia, eficiencia y efectividad en cada puesto de trabajo.

Autores de la talla de Chiavenato, Gómez, Franklin, Koontz, López, Gabriela Pintos, Zhiminaycela, Fincowsky y Enrique, Sarango, Gilli, Koontz, Gómez, Franklin, entre otros, han realizado aportaciones acerca de Manual de Funciones en diferentes artículos, obras en los últimos años, los cuales han aportan conceptos y definiciones, las cuales aportan concepciones y soluciones con vista a cumplir con las demandas de la actividades que se realizan en las empresas y al mismo tiempo revelan las limitaciones que para el contexto empresarial ecuatoriano, que permiten dar respuestas a las problemáticas que se abordan en esta investigación.

Las aportaciones de autores como López (2012), Chiavenato (2009), Gilli, (2007), que describen al manual de funciones desde la perspectiva de un proceso, el primero considera que el manual requiere identificar la misión y las responsabilidades y las competencias de cada puesto, por otro lado Chiavenato plantea que es necesario enumerar las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás cargos de la empresa, el mismo autor además lo considera como “un documento en donde de manera detallada se describen las actividades o funciones para las personas que conforman una organización”, finalmente, Gilli, resalta la importancia del manual en la administración de talento humano para la evaluación de desempeño y que ayuda a que se establezcan indicadores en la ejecución de su trabajo.

Citando a, Gómez (1997) el manual de funciones es el “documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad. Incluye además los cargos o unidades administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación” (p. 47).

Según, Franklin (1997) indica que 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 cargo. El manual incluye además los cargos o unidades administrativas que intervienen precisando la responsabilidad y participación” (p. 18). Sin embargo, Franklin en (1997), lo concibe como “un documento posee registrada la información ... “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” (p. 57).

Como lo expresan, Franklin, Fincowsky y Enrique (1997) el manual de funciones se: “establecen los propósitos del manual, describir los usuarios del mismo, la designación del personal responsable de su elaboración y realizar un cronograma de trabajo, están dentro de los primeros pasos y lo más importante, cumple con el objetivo final de la investigación que es obtener el manual en sí”.

Según Koontz, (2005) es una herramienta de gestión que determina de manera detallada las funciones de los diferentes cargos de una organización. (p.78).

Desde el punto de vista de la Secretaría de Relaciones Exteriores de México, (2005). El manual de funciones “es el documento es suministrar la información necesaria de la empresa para alcanzar la máxima optimización de los recursos y el desarrollo de las tareas dispuestas a cada miembro de la institución”.

Por otra parte, Gomez. (2007) considera al manual de funciones “es un escrito o documento en donde se describen las actividades que debe realizar un colaborador y con ello las funciones según el area donde se desempeña”.

A juicio de, Gilli. 2007, describe al manual de funciones como:

“uno de los procesos más importantes que se llevan a cabo en la administración de talento humano que es la evaluación de desempeño, el manual de funciones ayuda a que se establezcan indicadores sobre los cuales un empleado pueda ser valorado en la ejecución de su trabajo. De igual manera, por su función unificadora evita también la dispersión y la dificultad de encontrar instrucciones de sus jefes o compañeros, disposiciones y tareas, evitando los malos entendidos al momento de realizar operaciones o al tomar decisiones FDWAAp.p. 208-209”.

Desde la posición de, Franklin (2009) los manuales de funciones “son documentos que contienen técnicas e información sobre las operaciones cronológicas y secuencial por los colaboradores y con ello indica la función, actividad o tarea a realizar por parte de un colaborador en una organización”.

Sin embargo, Sarango (2010) considera que el manual de funciones “sirve para recolectar la información de cada puesto, es necesario contar con un documento como un formulario de descripción de puestos”

Desde la posición, de la Asociación de municipalidades del Ecuador (AME) en (2015) definió al manual de funciones como

“debe ser un instrumento laboral que contenga las normas y tareas que realiza cada funcionario público en su jornada de trabajo; éste debe ser elaborado de acuerdo a los “procedimientos, sistemas, normas que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas”, estas no deben interferir en ningún aspecto dentro de la vida laboral de los empleados de manera que apoyen y aporten al desarrollo de las tareas y en sí al logro de los objetivos”.

Estos conceptos son esenciales, porque nos permite gestionar las actividades, así como los requerimientos de conocimiento, experiencias, funciones, responsabilidad y relación de los otros cargos y a partir de aquí desarrollar la

descripción de cada uno de los puestos y finalmente establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo.

El autor del presente trabajo investigativo concuerda con la definición de AME, donde describe las actividades cotidianas y rutinarias que el colaborador debe de realizar para lograr los objetivos de la empresa. Por lo tanto, en manual de funciones, es una herramienta donde se describe y se maneja las actividades que realiza cada empleado, es decir tiene que ver con el manejo del personal y con su bienestar dentro de la empresa, esto con el propósito de mejorar procesos y la evaluación del desempeño.

2.2.1.1. Objetivos Manual de funciones

Según, Marroquin, Jiménez, L y la corporación El Olymbo, (2016), describen que el manual de funciones presenta una serie de objetivo, los cuales personifican un intermedio de comunicación de las disposiciones administrativas con el propósito de mantener informado al personal, entre los siguientes objetivos podemos mencionar:

- Instruir al personal, acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones entre otros.
- Brindar las base para diseñar las políticas de recursos humanos de la organización.
- Obtener detalle de las responsabilidades que contienen los cargos.
- Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa.
- Reducir al mínimo los malos entendidos.
- Guíar al empleado para el cometido de sus funciones.
- Establecer el campo de acción de cada empleado de la empresa.
- Identificar los contenidos de los futuros programas de capacitación.
- Permitir tomar acciones correctivas.

2.2.1.2. Utilidades del Manual de Funciones

Según, Aiteco, (2017), consultores, sostiene que el Manual de Funciones permite:

- “Documentar los distintos puestos de trabajo de la organización
- Establecer o completar el organigrama jerárquico-funcional de la organización.
- Facilitar el control y la mejora de los sistemas de gestión y producción de servicios.
- Desarrollar de una valoración de puestos de trabajo ajustada a sus contenidos y exigencias”.

2.2.1.3. Beneficios y utilidad que tiene un manual de funciones

En relación con este tema, el autor del presente trabajo investigativo considera que al concretar los campos de acción de cada colaborador, permite que manual de funciones posea una serie de beneficios y utilidad lo que ayuda en el proceso de comunicación, integración y desarrollo.

- Elimina desequilibrios en cargas de trabajo, duplicidad de funciones, entre otros.
- Permite planificar la plantilla de la empresa
- Permite definir planes de carrera.

2.2.1.4. Principios básicos

Fincowsky, F. (2000) describe “una serie de principios que debe de caracterizar al manual de funciones son las siguientes:

- A cada jefe se le deben asignar responsabilidades precisas y claras.
- La responsabilidad debe llevar siempre aparejada la autoridad correspondiente.
- Debe ser delegada toda autoridad que pueda ser desempeñada en forma segura y adecuada por un jefe o empleado de menor jerarquía.
- La responsabilidad del subordinado hacia su superior por la autoridad recibida, mediante la delegación, es absoluta y ningún superior puede eludir la responsabilidad por las actividades de su subordinado.
- Todo cambio de responsabilidad de un puesto debe ser conocido por las personas a quienes involucre.
- Para asegurar el cumplimiento de las funciones delegadas, se consigna la obligación de suministrar informes acerca de la gestión realizada.
- Sólo las decisiones que no puedan ser adoptadas en un determinado nivel deben ser remitidas hacia uno superior.
- No deben darse órdenes a los subalternos omitiendo la vía del jefe responsable.
- Ningún jefe o empleado que desempeñe un solo puesto en la organización debe estar sujeto a recibir órdenes de más de una fuente”.

2.2.1.5. Características diferenciales del Manual de Funciones

El autor considera que el Manual de Funciones debe tener las siguientes características:

- Actual: al abordar actividades de gran vigencia.

- Contextual: esta en consonancia con las características de los diferentes escenarios en que se desarrolla.
- Objetiva: da respuesta a hechos reales en el desarrollo organizacional de las empresas.
- Integradora: en su accionar involucra los factores que tienen a implicación con las diversas actividades.
- Eficiente: Analizar las funciones identificando potenciales duplicidades en actividades, funciones, tareas, responsabilidad.
- Efectivo: Hacer posible la elaboración de planes de formación y el desarrollo de procesos de selección más eficaces.
- Integrar las competencias profesionales.
- Definir áreas de resultados.
- Flexible.

2.2.1.6. Ventajas de un manual de funciones

Para la Secretaría de Relaciones Exteriores de México (2005), las ventajas que tiene el manual de funciones son:

- Permite presentar una visión de conjunto de una unidad administrativa.
- Precisa las funciones encomendadas al personal y proporcionar la uniformidad.
- Permite el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución de las funciones, evitando la repetición de instrucciones y directrices.
- Proporciona información básica para la planeación e instrumenta medidas de modernización administrativa.
- Sirve como medio de integración al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación e inducción a las distintas áreas.
- Es un instrumento útil de orientación e información sobre las funciones o atribuciones asignadas a las unidades responsables (pp. 5,6).

2.2.1.7. Estructura de Manual de Funciones

La elaboración de un manual de funciones consta de siete pasos:

Teniendo en cuenta a Pintos, G (s/f) expresa que “para elaborar un manual de organización y funciones, se deben aplicar técnicas como el análisis y diseño de la estructura organizacional, se debe analizar la distribución de trabajo y opcionalmente un análisis de antecedentes jurídicos” (p.10).

Según Lazaro, (1995) comenta que la elaboración de los manuales de función son diseñados de acuerdo con vistas a su legibilidad, flexibilidad y con ello su sencillez. Para un manual de funciones debe contener lo siguiente:

1. Identificación
2. Índice
3. Introducción
4. Objetivo
5. Alcance
6. Políticas
7. Responsable
8. Procedimientos
9. Glosario

Por otra parte, para Huertas (2007) un manual de funciones debe estar estructurado de la siguiente manera:

1. Descripción básica del puesto de trabajo
2. Objetivo estratégico del puesto de trabajo
3. Funciones básicas a realizar
4. Personal relacionado con el puesto de trabajo
5. Perfil del puesto de trabajo

De acuerdo a, Terry (2010), el manual de funciones contiene la estructura de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones y sus puntos son:

1. Portada de Identificación
2. Índice del manual
3. Introducción
4. Base legal
5. Objetivo del manual
6. Descripción de todos los procedimientos
7. Glosario de términos

Finalmente, el autor del presente trabajo considera que la estructura que debe tener el manual de funciones para la Casa del Amrtiguador es el de Lazzaro (1995) el cual presenta una estructura sencilla, flexibilidad y realista, con una clara asignación de

funciones y responsabilidades y que están enmarcados en su progresivo desarrollo y de los resultados que se pretende alcanzar.

2.2.2. Definición de Logística

Dentro de las nuevas corrientes de administración de negocios la logística es uno de los términos más utilizados, donde prevalece la combinación de las funciones de la organización para alcanzar con los objetivos y conseguir la excelencia, además es considerada como una estrategia importante para operar de manera integral la cadena de suministros, es decir la logística se enfoca en diseñar y administrar los recursos materiales, efectivo, información, transporte y mucho más.

La logística vista como el proceso a través del cual se lleva a cabo el movimiento y provisión de la materia prima, de modo puedan estar perennemente abastecidos de aquellos productos que necesitan tanto las empresas y consumidores. La logística es una parte integral de cualquier empresa comercial. Sus funciones principales son entregar productos del vendedor al comprador al menor costo y en el menor tiempo posible.

Otra categoría importante en el desarrollo de la investigación es de logística, que fueron analizados diferentes criterios abordados por organizaciones e investigadores como son: Reverse Logistics Executives RLEC (2018), Bowersox, Closs, Cooper and Bowersox (2013), Arbones (2013), Bonilla & Borroto, (2009), Long (2007), Franklin, (2004), Ferrel, Hirt, Adriaenséns, Flores y Ramos, (2004), Enrique B. Franklin (2004), Ballou, (2004), Chase, Jacobs Aquilano, (2004), Torres, (2003), Lamb, Hair y McDaniel, (2002), Prida y Gutiérrez, (1996), que estudian diversas aristas de la logística, de acuerdo a la definición conceptualizaciones, estructura y enfoques de varios autores, cada una de éstas implica distintas visiones.

Prida y Gutiérrez, (1996). Considera que la logística es: “el proceso de planear, implementar y controlar el flujo y almacenamiento eficiente de materias primas, productos y proceso, bienes y terminados” y desde esta postura se relaciona con el transporte, almacenamiento, traslado de los productos y toda actividad encaminada a asegurar al cliente el producto y servicio con el intención de satisfacer las necesidades de los consumidores y clientes.

Desde la posición de, Lamb, Hair y McDaniel, (2002). la logística es "el proceso de administrar estratégicamente el flujo y almacenamiento eficiente de las materias primas, de las existencias en proceso y de los bienes terminados del punto de origen al de consumo" (p. 383).

Como plantea, Torres, (2003) define que “es un conjunto de metodos que ayuda a gestionar el flujo de materiales de una organizacion para despues se entregados y ser convertidos para el consumo”.

Como lo hace notar, Chase, Jacobs Aquilano, (2004) “la logística se refiere al movimiento de cosas, tales como materiales, personas o bienes terminados”.

De acuerdo con, Franklin, (2004) habla que la logística “es el movimiento que se realiza de los bienes en cantidades correctas y adecuadas, hacia lugares y monetos correctos”.

A juicio de Ferrel, Hirt, Adriaenséns, Flores y Ramos, (2004). la logística es "una función operativa importante que comprende todas las actividades necesarias para la obtención y administración de materias primas y componentes, así como el manejo de los productos terminados, su empaque y su distribución a los clientes" (p. 282)

Como lo hace notar Enrique B. Franklin (2004). la logística es "el movimiento de los bienes correctos en la cantidad adecuada hacia el lugar correcto en el momento apropiado" (p. 362).

Con base en Ballou, (2004). Define la logística

“como parte fundamental del proceso de la cadena de abastecimiento encargada de la planeación, ejecución y control de los flujos de materiales relacionados con la producción de bienes o servicios, desde el punto de extracción al punto de consumo, con el objetivo de satisfacer los requerimientos establecidos por el cliente”.

Citando a Long (2007) resume la definición en “logística es hacer que las cosa lleguen a donde necesitan estar”.

Como lo expresa, Bonilla & Borroto, (2009) mencionan que la logística se “refiere a que en el momento de almacenar transportar y distribuir una mercaderia se esta formando una logitica”.

En la opinión de, Arbones (2013). “logística se refiere a la planificación, organización y control del conjunto de las actividades de movimiento y almacenamiento que facilitan el flujo de materiales y productos desde la fuente al consumo, para satisfacer la demanda al menor coste, incluidos los flujos de información y control”.

Como señalan, Bowersox, Closs, Cooper and Bowersox (2013). “La logística puede ser considerada la gestión estratégica de la adquisición, traslado y almacenaje de materiales y productos acabados, sus informaciones relacionadas, mediante el canal de distribución, maximizando el lucro presente y futuro”.

Como afirma Romero (2014). que considera la logística

“como un conjunto de actividades y técnicas relacionadas entre sí para garantizar el correcto flujo de los materiales. Se contempla los procesos de suministro de materias primas, los procesos de producción, el almacenamiento, el transporte a almacenes en las regiones o zonas de destino, la entrega al cliente adicional de la evacuación de residuos resultantes de los procesos. A través de estos procesos se busca de optimizar los costos, la seguridad, la calidad y la oportunidad en las entregas al cliente, mediante la coordinación de los elementos involucrados. (p. 240)

Desde el punto de Vista de Reverse Logistics Executives RLEC (2018). La logística "Es el proceso de planificar, implementar y controlar eficientemente el flujo de materias primas, productos en curso, productos terminados, desde el punto de origen hasta el punto de consumo con el propósito de satisfacer los requerimientos del cliente.". (p.8)

En conclusión, la logística se describe como el conjunto de actividades como es el embalaje, transporte, carga, almacenaje, distribución entre otros. Además, debe ser concebida como el medio para la obtención, la fabricación y la manipulación de todo el proceso incluso hasta la entrega al consumidor final. La aplicación de los conceptos de esta ciencia le admitirá reducir los costos y maximizar la competitividad entre otras empresas.

2.2.2.1. Funciones de la logística

El autor de este proyecto considera que la función de la logística comprende varias actividades para cumplir sus objetivos:

- Procesamiento de los pedidos
- Manejo de materiales
- Embalaje
- Transporte de la mercancía
- Almacenamiento
- Control de stock
- Abastecimiento
- Producción

- Monitorear y modificar los procesos de producción
- Servicio al cliente
- Monitorización del rendimiento
- Integración y compartición de información entre componentes de la cadena
- Establecer y mejorar la interacción de los departamentos de ventas y suministros con otros departamentos de producción.

2.2.2.2. La importancia de la logística

COEBA (Confederación de Organizaciones Empresariales de la Provincia de Badajoz) (2017). La importancia de la logística radica en el hecho de mejorar el servicio a un cliente, es decir abastecer de materias primas y productos en un corto plazo de tiempo y que el producto terminado este disponible al consumidor lo antes posible. en una empresa son las siguientes:

- Aumento en líneas de producción.
- La cadena de distribución debe mantener cada vez menos inventarios.
- Incrementar la competitividad y mejorar la rentabilidad de la empresa.
- Optimizar la gerencia y la gestión logística comercial nacional e internacional.
- Coordinación óptima de todos los factores que influyen en la decisión de compra.

2.2.2.3. Objetivos de la logística

Según la corporación NOEGA SYSTEMS. (2017). los objetivos principales de la logística de producción son:

- Reducir varios gastos.
- Aumentar la calidad del producto durante la transformación de los recursos materiales.
- Reducir el número de existencias de productos en producción, suministro y comercialización,
- Reducir costos,
- Garantizar la satisfacción del cliente.

2.2.2.4. Exigencias y tendencias actuales para la logística

Según Carrasco, (2000) “los responsables del sistema logístico se enfrentan ineludiblemente a nuevos requerimientos”. Dentro de este marco, debe considerar y

gestionar, creando nuevas relaciones, además, crear nuevas prácticas de colaboración con otros departamentos y finalmente contribuir decididamente al proceso de determinación de la estrategia de la empresa.

Como complemento presenta las principales tendencias que se destacan actualmente:

- Enfocar a las aspiraciones de los usuarios finales.
- Mejorar la satisfacción de los requerimientos medioambientales.
- Concentrar los recursos propios en el núcleo del negocio.
- Desintegrar verticalmente, contratar servicios y gestionar la «cadena de suministro» resultante.
- Estructurar la cadena logística en relación con la estructura del producto.
- Rediseñar el sistema logístico propio.
- Rediseñar la organización orientándola a los procesos.
- Promover el desarrollo y la implicación del personal.
- Interconectar los sistemas de información.
- Cooperar en el desarrollo de productos.
- Promover el conocimiento en la cadena logística.
- Orientación estratégica y excelencia operativa.
- Esfuerzo permanente de mejora e innovación.

2.2.2.5. Tipos de logística

Para el Centro Europeo de Postgrado y Empresa (2020). El tipo de logística se adopta a una gran variedad de procesos los cuales son diferentes y complejos. Entre los que se destacan:

- Logística de producción
- Logística de stock
- Logística de transporte
- Logística de información
- Logística aduanera
- Logística de almacén
- Logística de adquisiciones
- Logística de distribución

2.3. Marco Conceptual

Análisis y Descripción de Cargos. - García (2001): “Un buen análisis y descripción de puestos ha de recoger toda la información relativa a los puestos de la organización: el espacio físico, ambiente o entorno de trabajo, herramientas a utilizar, funciones y tareas del puesto, responsabilidades, conocimientos etc.; es decir, todo lo que directamente o indirectamente influye o puede influir en el correcto desempeño de un puesto de trabajo”

Desempeño Laboral. - Chiavenato (2000) “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. (p.359).

Función. - LLuesma, (2016). “Conjunto de actividades que se desempeñan en diferentes áreas, y que están deber ser evaluadas y medibles. Ya que tienen como finalidad un objetivo definido”.

Gestión logística. - Polanco (2007). “Controla todo el proceso logístico que se lleva a cabo en una organización. En donde se desarrollan actividades como: stock de inventario, materiales, órdenes de compra, pedidos, despachos, ruta de entrega, y similares. Se encarga de garantizar el cumplimiento y desarrollo de cada actividad en el proceso logístico”.

Logística. - Lamb, Hair, & McDaniel, (2004). “Procedimiento de administrar por medio de estrategias el movimiento y almacenamiento de manera eficiente la materia prima que una organización va a utilizar, de los productos que están en proceso y de los que están terminados desde el punto donde se da origen hasta el punto llamado consumo”.

Manual. Gómez (2004). “Contiene información sobre sistemas y técnicas específicas, que permiten ser guía para el desarrollo y desempeño de actividades asignadas a un trabajador. Además, deben cumplirse y ejecutarse de manera obligatoria. Se da de forma escrita, y se plasman detalles de las funciones debidamente establecidas”.

Manual de función. Kellog, (2010). Un Manual de funciones “es un documento en el que se compilan o agrupan los diferentes procesos necesarios para completar una tarea, teniendo como fin establecer una adecuada comunicación” es así como el autor indica que “Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo”

Manual de funciones: Jobandtalent. (2012). “Consiste en la definición de la estructura organizativa de una empresa. Engloba el diseño y descripción de los diferentes puestos de trabajo estableciendo normas de coordinación entre ellos. Es un documento

que especifica requisitos para el cargo, interacción con otros procesos, responsabilidades y funciones.”

Manual de procedimientos. Vásquez (2010) “Un manual de procedimientos y normas, es aquel que describe de manera detallada las operaciones que integran los procedimientos administrativos, en el orden secuencial de su ejecución, y las normas que se deben cumplir y ejecutar los miembros de la organización compatibles con dichos procedimientos”

Redacción de descripciones de puestos de trabajo. Varela, (2012). “El análisis de puestos debe brindar los fundamentos para redactar la descripción de los puestos de trabajo. La descripción de puestos consiste en texto que explica lo que hace en realidad el individuo que ocupa el puesto, cómo lo hace y en qué condiciones realiza su labor. A la vez, el gerente utiliza dicha información para redactar la especificación del puesto, donde se listan los conocimientos, las habilidades y las capacidades que se requieren para efectuar el trabajo de manera satisfactoria”.

Rendimiento laboral. Díaz (2010). “Lo concibe como el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de su organización”.

2.4. Marco Jurídico

En este ítem se detalla lo relacionado a las leyes y normas que aplican para el Manual de Funciones, para el área de logística para la empresa la Casa del Amortiguador en la ciudad de Guayaquil, se detalla a continuación.

Constitución Nacional de la República del Ecuador 2008

Título II – Derechos

Capítulo segundo

Sección octava - Trabajo y seguridad social

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado ⁵⁷ garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado

Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas. El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo.

Art. 38.- 2. Protección especial contra cualquier tipo de explotación laboral o económica. El Estado ejecutará políticas destinadas a fomentar la participación y el trabajo de las personas adultas mayores en entidades públicas y privadas para que contribuyan con su experiencia, y desarrollará programas de capacitación laboral, en función de su vocación y sus aspiraciones.

Plan Nacional de Desarrollo- Toda Una Vida 2017-2021

Eje 1: Derechos para todos durante toda la vida.

Objetivo 1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas.

Políticas:

1.2 Generar capacidades y promover oportunidades en condiciones de equidad, para todas las personas a lo largo del ciclo de vida.

1.7 Garantizar el acceso al trabajo digno y la seguridad social de todas las personas.

1.16 Promover la protección de los derechos de usuarios y consumidores de bienes y servicios.

Eje 2: Economía al servicio de la sociedad.

Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.

Políticas:

5.1 Generar trabajo y empleo dignos fomentando el aprovechamiento de las infraestructuras construidas y las capacidades instaladas.

5.5 Diversificar la producción nacional con pertinencia territorial, aprovechando las ventajas competitivas, comparativas y las oportunidades identificadas en el mercado interno y externo, para lograr un crecimiento económico sostenible y sustentable.

Ley de la Propiedad Intelectual

Art.1. El Estado reconoce, regula y garantiza la propiedad intelectual adquirida de conformidad con la ley, las Decisiones de la Comisión de la Comunidad Andina y los convenios internacionales vigentes en el Ecuador.

Capítulo I: Del Derecho de Autor Sección I: Preceptos Generales

Art. 4. Se reconocen y garantizan los derechos de los autores y los derechos de los demás titulares sobre sus obras.

Art. 19. El autor goza del derecho exclusivo de explotar su obra en cualquier forma y de obtener por ello beneficios, salvo las limitaciones establecidas en el presente Libro.

Art. 20. El derecho exclusivo de explotación de la obra comprende especialmente la facultad de realizar, autorizar o prohibir.

3. Capítulo II: Metodología

El presente capítulo se refiere a la metodología que se utilizó para la indagación de información, la selección de los datos, que permitieron dar respuesta y solución al problema manifestado.

3.1. Enfoque de la investigación

Se recopila información de distintas fuentes bibliográficas o investigaciones realizadas respecto al tema para tener una base sólida teórica que permita el desarrollo del tema, además de que se estudia la realidad en su contexto natural y se recoge información de respuestas para la posterior interpretación.

3.1.1. Enfoque Mixto

El enfoque que se aplicará en el proyecto de investigación será del tipo de enfoque mixto porque se aplica la metodología cualitativa y cuantitativa.

3.1.1.1. Cualitativo

Esta investigación se la desarrolla de forma específica por medio de la observación en la que se la aplica a la empresa La Casa del Amortiguador, obteniendo diferentes características en el área de logística de la empresa ya mencionada.

3.1.1.2. Cuantitativo

Se uso en las encuestas para obtener información necesaria e importante, sirviendo como análisis detallando los procesos que se realiza en el área de logística de la empresa La Casa del Amortiguador.

3.2. Tipos de investigación

3.2.1. Descriptiva

Se aplica la investigación descriptiva ya que se tomó en consideración información acerca de las características de gran falencia de la empresa La Casa del Amortiguador. Estas fueron obtenidas por medio de la observación que se realizó y además se detallan las funciones que realiza el área de logística de la empresa ya anteriormente mencionada.

3.2.2. Explicativa

En la investigación explicativa, se hizo un estudio el cual permitió poder realizar análisis y observaciones en el cual se encuentran las causas posibles que ocasionan el mal funcionamiento del área de logística ya sea por la aplicación de las funciones que deben de realizar o la mala selección del personal.

3.3. Métodos de investigación

3.3.1. Método Teórico

3.3.1.1. Histórico – Lógico

Para el método histórico-lógico se tuvo en cuenta el marco histórico analizando los antecedentes evolutivos de la logística, del manual, y con ello también el devenir histórico de la empresa La Casa del Amortiguador que se ha presentado en el tiempo en la ciudad de Guayaquil.

3.3.1.2. Análisis – Síntesis

Este método se aplicó en el desarrollo de esta investigación, permitiendo el análisis de la situación de la empresa, así como también la logística y los manuales de funciones. Por otro lado, también se aplicó el marco legal de acuerdo a artículos fundamentales que están relacionados al tema de investigación.

3.3.1.3. Inducción y deducción

Se considera aplicar el método de inducción – deducción ya que se aplica el marco teórico en donde se detallan teorías principales de acuerdo a la problemática en estudio de forma general y viceversa, pero de manera coherente.

3.3.2. Método Empírico

3.3.2.1. Encuesta

Se desarrolla y estructura una encuesta con 10 preguntas de tipo dicotómicas y politómicas a los trabajadores del área de logística La Casa del Amortiguador en la ciudad de Guayaquil, que permita obtener por medio de las respuestas el resultado con datos estadísticos para que permita analizar e interpretar las falencias que el área de logística de la empresa presenta.

3.3.2.2. Observación

Se aplicó en la investigación esta técnica de forma directa porque se tienen en cuenta las observaciones que presenta el lugar en donde están los trabajadores de la empresa La Casa del Amortiguador en la ciudad de Guayaquil.

3.3.3. Método Estadístico

3.3.3.1. Estadístico Descriptivo

Se escoge aplicar el método estadístico descriptivo ya que por medio de este se realiza la recopilación de los datos estadísticos, analizándolos e interpretándolos por

medio de los resultados de la encuesta. También se realizan gráficos para que ayude a obtener las conclusiones de los problemas mostrados.

3.4 Universo

La investigación permite conocer la población está compuesta por el departamento de logística de la Casa del Amortiguador implicados de forma directa, lo que nos permite identificar sus características.

Tabla 1 Población

Población	
Descripción	Cantidad
Jefe de Bodega	1
Asistente de bodega	1
Asistente de inventario	1
Despachadores	3
Mensajeros	4
Total	10

Fuente Información adaptada de la investigación de campo
Elaborado por Jimmy Javier Tigua Bozada

Muestra

No se aplica el cálculo de la muestra ya que la encuesta se aplicará a 10 trabajadores de la empresa, de una forma intencional para que con ello se pueda obtener el criterio de cada uno sobre los procesos en el área de logística.

3.5. Diseño, análisis e interpretación de los resultados de la encuesta.

El formulario de encuesta (ver anexo N°1), contiene 10 preguntas, el cuestionario esta formalizado para recolectar datos de los encuestados, del departamento logística, se ejecutará la encuesta, por medio de un muestreo proporcional segmentado. Los resultados obtenidos se analizan a continuación.

Análisis y procesamiento de la información resultados de la encuesta aplicada al departamento de logística de la Casa del Amortiguador de la ciudad de Guayaquil.

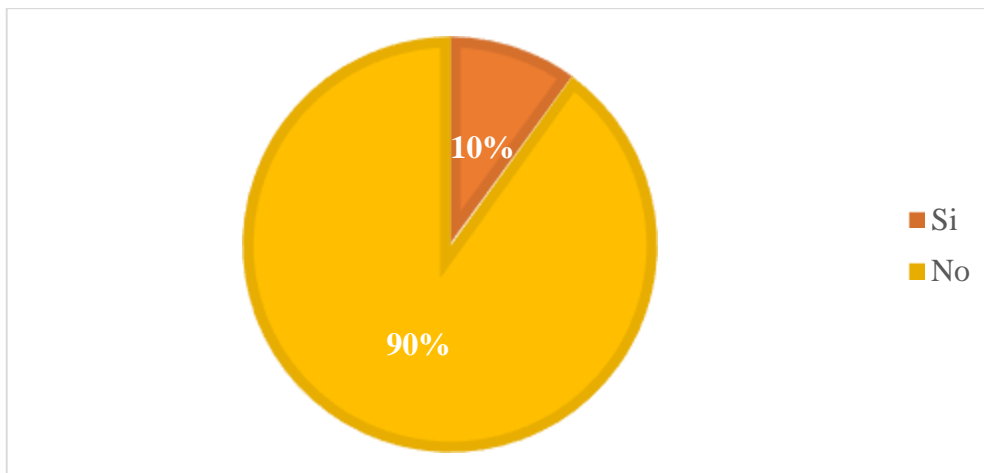
1.- ¿Sabe usted que significa un manual de funciones?

Tabla 2 Pregunta 1

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	10
No	9	90
Total	10	100

Fuente Información adaptada de la investigación de campo
Elaborado por Jimmy Javier Tigua Bozada

Gráfico 1 Respuesta de la pregunta 1



Fuente Información adaptada de la investigación de campo
Elaborado por Jimmy Javier Tigua Bozada

Interpretación. -

¿Referente a la pregunta ¿Sabe usted que significa un manual de funciones?, podemos indicar que 9 de los encuestados tiene conocimiento sobre que es un manual de funciones, que corresponde al 90%, además la otra opción obtuvo el 10% indicaron que no conocen acerca de un manual de funciones. Lo que significa que en su mayoría los funcionarios no conocen cuales son las funciones que deben de desarrollar.

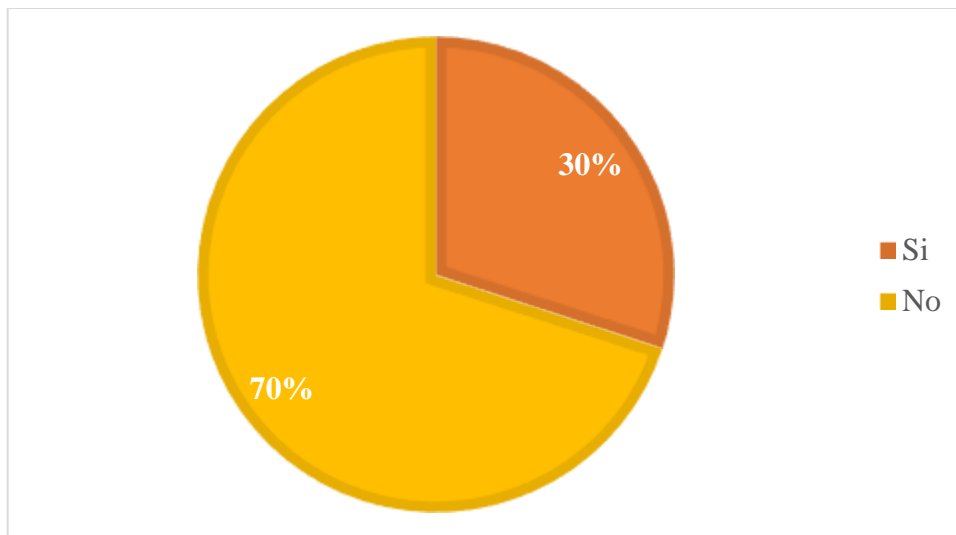
2. - ¿Conoce usted las funciones a desarrollar de acuerdo al cargo asignado?

Tabla 3 Pregunta 2

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	30
No	7	70
Total	10	100

Fuente Información adaptada de la investigación de campo
Elaborado por Jimmy Javier Tigua Bozada

Gráfico 2 Respuesta a la pregunta 2



Fuente Información adaptada de la investigación de campo
Elaborado por Jimmy Javier Tigua Bozada

Interpretación.

Los datos de la tabla 3 y gráfico número 5 muestran el nivel de conocimiento de las funciones a desarrollar de acuerdo al cargo asignado, siendo los resultados los siguientes datos, el 30% de los 10 encuestados consideran que si conocen las funciones a desarrollar en el área; el 70% manifiesta que no conoce las funciones. Esto refleja que los trabajadores del área de logista de la empresa la Casa del Amortiguador, no se centra en una actividad definida dentro de su ámbito laboral debido a que no se las han especificado.

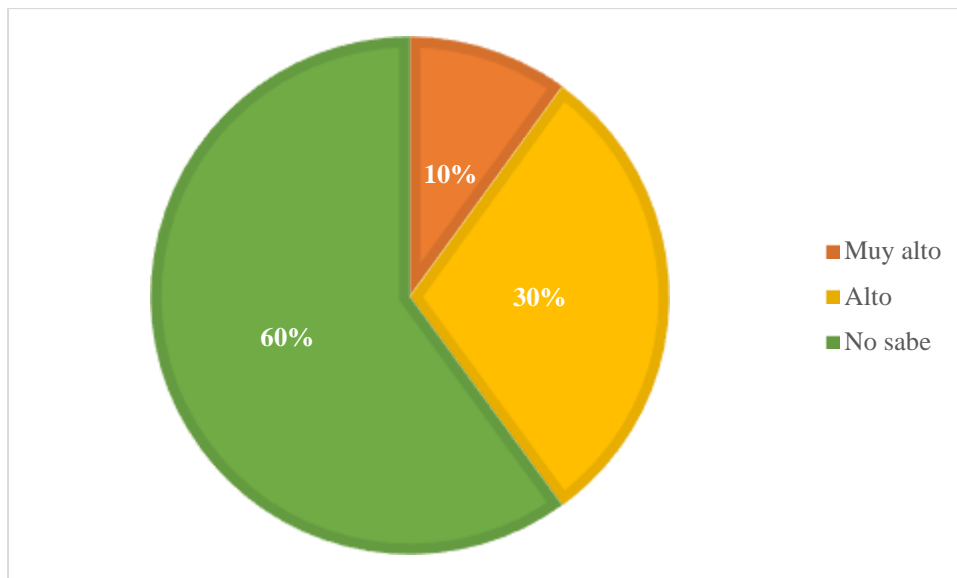
3.- El grado de responsabilidad en mi área de trabajo es:

Tabla 4 Pregunta 3

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	1	10
Alto	3	30
No sabe	6	60
Total	10	100

Fuente Información adaptada de la investigación de campo
Elaborado por Jimmy Javier Tigua Bozada

Gráfico 3 Respuesta pregunta 3



Fuente Información adaptada de la investigación de campo
Elaborado por Jimmy Javier Tigua Bozada

Interpretación.

Con respecto al grado de responsabilidad en el área de trabajo el gráfico número 3 ilustra que el 10% de los colaboradores respondieron que es muy alto, el 30% alto, mientras que el 60% no sabe el grado de responsabilidad, lo que representa que en su mayoría los colaboradores no conocen las funciones que deben desempeñar y desarrollar, evidenciándose así que la mayoría de los colaboradores del área de logística de la empresa la Casa del Amortiguador, desconoce sus responsabilidades.

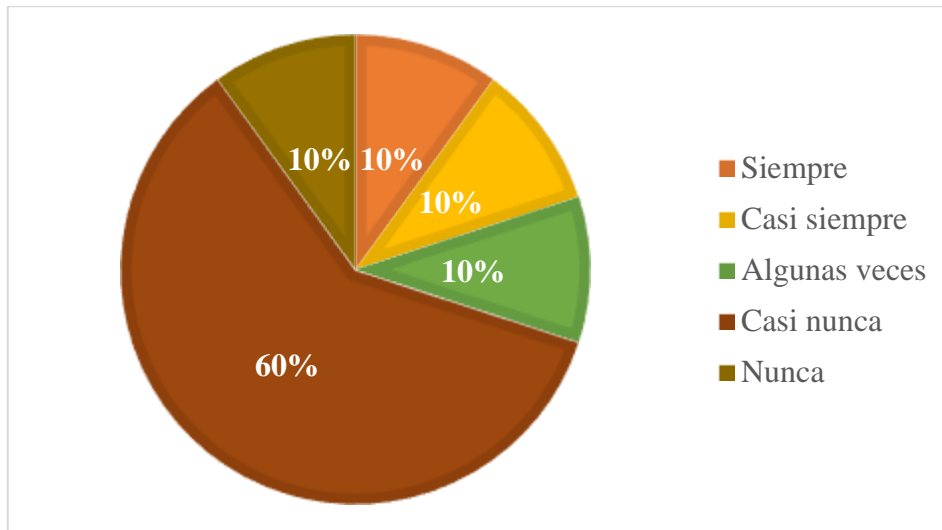
4.- ¿Considera usted que el personal conoce detalladamente cuáles son las funciones y pasos a seguir con respecto a las actividades a desarrollar?

Tabla 5 Pregunta 4

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	10
Casi siempre	1	10
Algunas veces	1	10
Casi nunca	6	60
Nunca	1	10
Total	10	100

Fuente Información adaptada de la investigación de campo
Elaborado por Jimmy Javier Tigua Bozada

Gráfico 4 Respuesta pregunta 4



Fuente Información adaptada de la investigación de campo
Elaborado por Jimmy Javier Tigua Bozada

Interpretación.

Los resultados referentes a la pregunta 4 reflejan que el 60% de los encuestados respondieron no saber detalladamente cuáles son las funciones y pasos a seguir con respecto a las actividades a desarrollar diariamente, el 10% nunca, el 10% casi siempre y mientras que el otro 10% indicaron siempre, Efectos que permiten asegurar que los parámetros orientadores no están bien determinados, lo que se refleja que los colaboradores no tengan sentido de pertinencia hacia la empresa y de su área de trabajo.

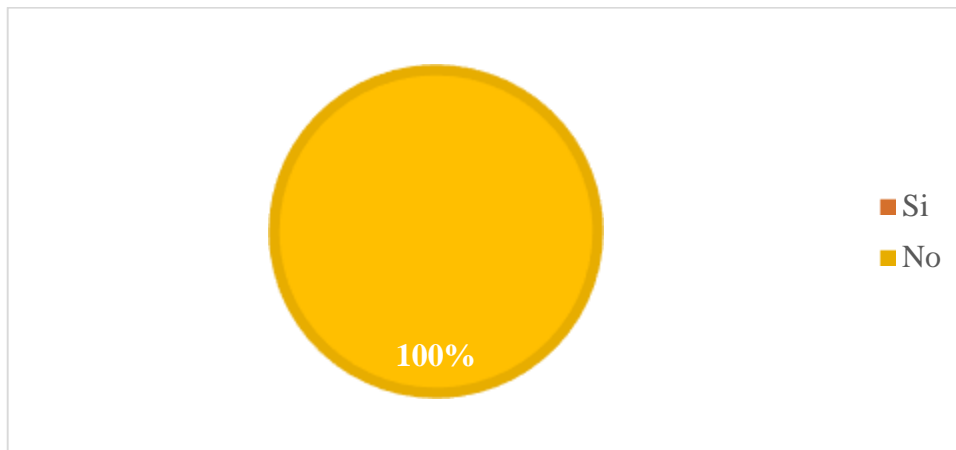
5.- ¿El área de logística de la empresa La Casa del Amortiguador S.A. posee un manual de funciones?

Tabla 6 Pregunta 5

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0
No	10	100
Total	10	100

Fuente Información adaptada de la investigación de campo
Elaborado por Jimmy Javier Tigua Bozada

Gráfico 5 Respuesta pregunta 5



Fuente Información adaptada de la investigación de campo
Elaborado por Jimmy Javier Tigua Bozada

Interpretación.

De acuerdo a los datos de la tabla y gráfica No. 5, el 100% de los encuestados indicaron que no existe un manual de funciones en el área de logística de la empresa la casa del amortiguador S.A., frente a un 0 % que consideran que no, Esto revela que el personal no se concentra en una actividad no definida dentro de su espacio laboral debido a que no se las han especificado.

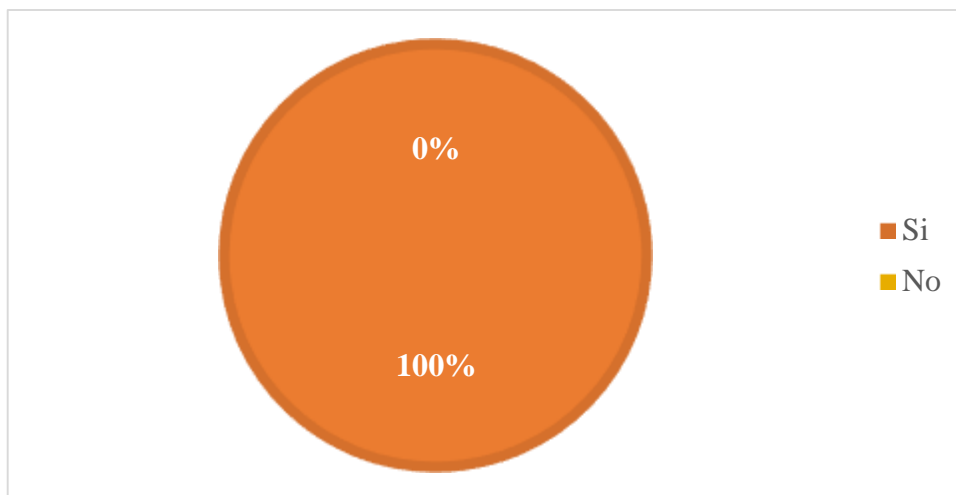
6.- ¿Está de acuerdo que se elabore un manual de funciones para el área de logística de la empresa la Casa del Amortiguador S.A?

Tabla 7 Pregunta 6

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100
No	0	0
Total	10	100

Fuente Información adaptada de la investigación de campo
Elaborado por Jimmy Javier Tigua Bozada

Gráfico 6 Respuesta pregunta 6



Fuente Información adaptada de la investigación de campo
Elaborado por Jimmy Javier Tigua Bozada

Interpretación.

Un 100% de los encuestados considera importante que se elabore un manual de funciones para el área de logística de la empresa la Casa del Amortiguador donde se detalle los objetivos, políticas y funciones y se instituya las labores principales, mientras que el 0% opina que no. Se puede establecer estos resultados ilustran que los colaboradores están convencidos que el manual de funciones contribuirá a mejorar el área de logística.

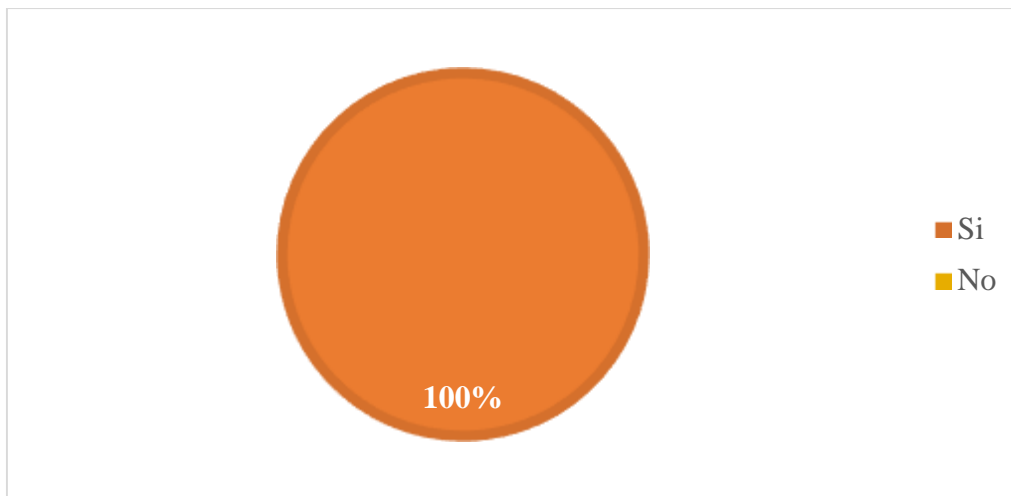
7.- ¿Considera usted que debe de existir una correcta socialización del manual de funciones para el área de logística de la empresa la Casa del Amortiguador S.A?

Tabla 8 Pregunta 7

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100
No	0	0
Total	10	100

Fuente Información adaptada de la investigación de campo
Elaborado por Jimmy Javier Tigua Bozada

Gráfico 7 respuesta a la pregunta 7



Fuente Información adaptada de la investigación de campo
Elaborado por Jimmy Javier Tigua Bozada

Interpretación. -

Respecto a la información que antecede, esta ilustra que, de los 10 encuestados de la institución, el 100% de ellos menciona que debe de existir una correcta socialización del manual de funciones para el área de logística de la empresa la Casa del Amortiguador y mientras que el 0% indicó que no, donde se demuestra que los colaboradores esperan que el manual debería de ser sociabilizado con el afán de alcanzar las expectativas y que contribuya al logro de resultados del departamento.

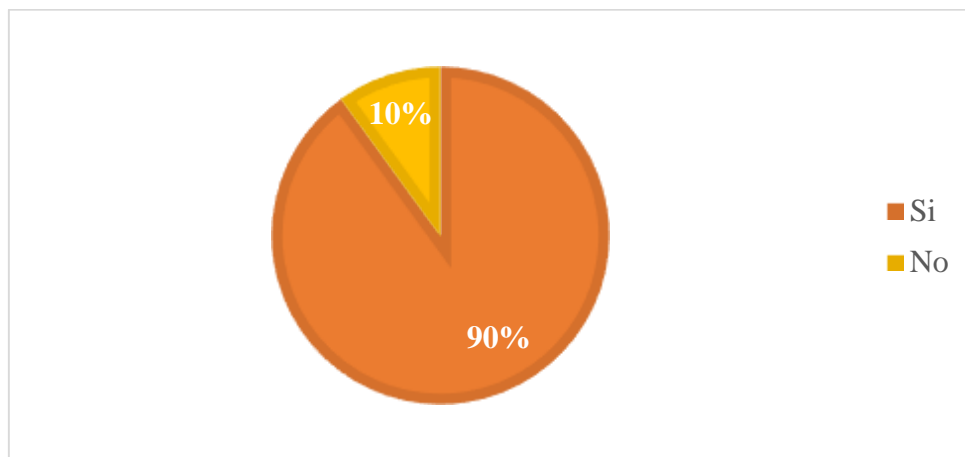
8.- ¿Considera usted que la creación de un manual de funciones optimizara el conocimiento de las actividades de los colaboradores en el área de logística de la empresa la Casa del Amortiguador S.A?

Tabla 9 Pregunta 8

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	90
No	1	10
Total	10	100

Fuente Información adaptada de la investigación de campo
Elaborado por Jimmy Javier Tigua Bozada

Gráfico 8 Respuesta a la pregunta 8



Fuente Información adaptada de la investigación de campo
Elaborado por Jimmy Javier Tigua Bozada

Interpretación.

El gráfico presenta en forma detallada que el 90% de los encuestados dicen que la creación de un manual de funciones optimizara el conocimiento de las actividades de los colaboradores en el área de logística de la empresa la Casa del Amortiguador, mientras que el 10% indica que no, estos resultados ilustran que la creación del manual contribuirá a mejorar y medir el avance el logro de los procedimientos y actividades del área de logística.

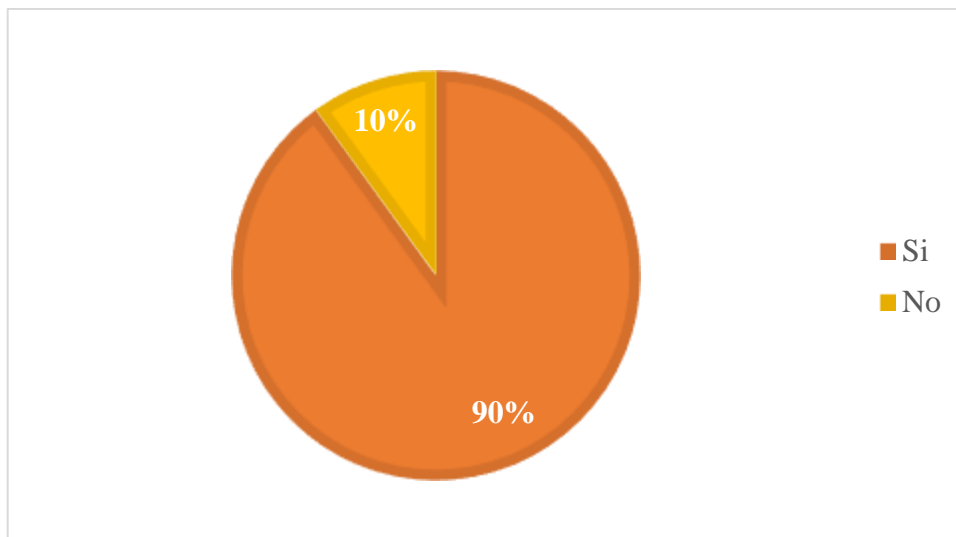
9.- ¿Considera usted que la aplicación de un manual de funciones para el área de logística de la empresa la Casa del Amortiguador S.A, mejorara la eficiencia y eficacia de los mismos?

Tabla 10 Pregunta 9

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	90
No	1	10
Total	10	100

Fuente Información adaptada de la investigación de campo
Elaborado por Jimmy Javier Tigua Bozada

Gráfico 9 Respuesta a la pregunta 9



Fuente Información adaptada de la investigación de campo
Elaborado por Jimmy Javier Tigua Bozada

Interpretación.

Referente a la pregunta ¿Considera usted que la aplicación de un manual de funciones para el área de logística de la empresa la Casa del Amortiguador S.A, mejorara la eficiencia y eficacia de los mismos?, podemos indicar que el 90% de los encuestados considera que si, mientras que el 10% que no. Se puede determinar que los resultados están enmarcados términos específicos y en función de las actividades que cumple cada colaborador.

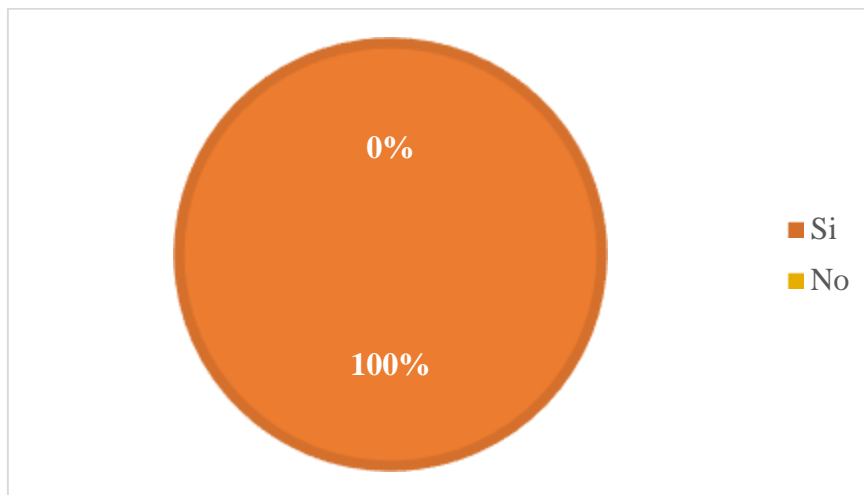
10.- ¿Considera usted que la elaboración de un manual de funciones incidirá en el desempeño laboral de los colaboradores en el área de logística de la empresa la Casa del Amortiguador S.A?

Tabla 11 Pregunta 10

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100
No	0	0
Total	10	100

Fuente Información adaptada de la investigación de campo
Elaborado por Jimmy Javier Tigua Bozada

Gráfico 10 Respuesta a la pregunta 10



Fuente Información adaptada de la investigación de campo
Elaborado por Jimmy Javier Tigua Bozada

Interpretación.

Los datos de la tabla 11 y gráfico número 10 refleja que el 100% de las personas encuestadas indica que la elaboración de un manual de funciones incidirá en el desempeño laboral de los colaboradores en el área de logística de la empresa la Casa del Amortiguador S.A, que si va a existir una incidencia. Entendiéndose entonces que va a existir un documento técnico que exprese los requerimientos para cada puesto de trabajo personal del área.

3.6. Resultados de la encuesta

Al analizar los contenidos de las respuestas obtenidas de los estratos, que el trabajo profesional que se realiza en área de logística de la empresa la Casa del Amortiguador S. A, nos encontramos con una diversidad de apreciaciones acerca de los puntos de vista de cada uno de los encuestados, pero que revelan interés, voluntad y necesidad de cambios por parte de los, colaboradores del área logística.

Para triangular la información obtenida de las encuestas aplicadas a la muestra de esta investigación, se considera las respuestas más puntuadas.

El 100% de los encuestados respondieron en la pregunta n° 10 creen que la elaboración de un manual de funciones incidirá en el desempeño laboral de los colaboradores en el área de logística de la empresa la Casa del Amortiguador S. A, permitirá mejorar las comunicaciones y la información de las operaciones logísticas y las actividades de soporte en un sistema, el mismo que será de gran beneficio para los empleados

En la pregunta n° 7, el 100 % de los encuestados, considera que debe de existir una correcta socialización del manual de funciones para el área de logística de la empresa la Casa del Amortiguador S.A el cual ayudará a brindar un mecanismo de planificación de las actividades internas y externas del área, que permiten que éste sea eficaz.

3.7 Análisis de la observación

Luego de haber elaborado las encuestas a los trabajadores del área de logística de La Casa del Amortiguador en la ciudad de Guayaquil, utilizando como instrumento un cuestionario de preguntas, se pudo observar que existe una gran debilidad en el área. El problema sigue persistiendo en que no se ha realizado el manual de funciones que sea correspondiente para el cumplimiento de actividades del área, estableciendo normas, políticas, generando aún falencias en los procesos tales como:

- No conoce el grado de responsabilidad dentro del área.
- Existe duplicidad de roles.
- El personal no sabe cuáles son las funciones y pasos a seguir con respecto a las actividades a desarrollar diariamente.

La falta de un manual de funciones ha provocado que la información sea manipulada y con un alto riesgo de error tanto en el proceso logístico como en no realizar en una actividad definida dentro de su ámbito laboral debido a que no se las han especificado.

La aceptación del 90% de los trabajadores considera que creación de un manual de funciones optimizará el conocimiento de las actividades de los colaboradores en el área de logística de la empresa la Casa del Amortiguador.

De manera general la empresa la Casa del Amortiguador S. A., se ve en la necesidad de elaborar de un manual de funciones para para el área de logística, donde permita afirmar y proteger los procesos, con el propósito de dar cumplimiento al 100% en sus actividades.

4. Capítulo III Desarrollo de la Propuesta

Instrumentos para Justificar la propuesta

a) Análisis PEST.

A continuación, el análisis PEST con los factores que afectan a la empresa:

Políticos

- Leyes
- Impuestos
- Cambios de Gobierno.
- Políticas de austeridad.
- Cambios de reglamentos.
- Cambios en los tributos

Económicos

- Tasa de inflación
- Nivel de desarrollo
- Desaceleración de la economía
- Inestabilidad salarial
- Incremento de regulaciones a las importaciones
- Incremento de impuestos.

Sociales

- Delincuencia.
- Igualdad de oportunidades.

Tecnológico

Constante cambios tecnológicos.

Dispositivos control de inventario

b) Análisis FODA

Proporciona el estudio del estado actual de la Casa del Amortiguador, lo que consiente generar las habilidades adecuadas para buscar solución al problema planteado

Fortalezas

- Tener una excelente cartera de clientes.
- La experiencia en el negocio.
- La amplia dimensión de su local.
- Presencia en redes sociales – Instagram, Facebook

Debilidades

- Baja promoción de sus productos.
- Los Sistemas no están integrados.
- Ausencia de un manual de funciones en donde se establezca las diversas actividades.

Oportunidades

- Crecimiento del mercado.
- Diversificar líneas de productos.
- El crecimiento de su infraestructura.
- Control de inventario
- Implementar un manual de funciones en el área

Amenazas

- Ingreso de nuevos competidores.
- Competencia de precios.
- Crisis Económicas
- Cambios en la legislación laboral
- Sobreoferta en el mercado de amortiguadores

c) Análisis CAPA

Corregir las debilidades

Elaborar estrategias de marketing para promocionar los productos

Integrar los sistemas entre todas las áreas.

Implementación de un manual de funciones.

Afrontar las amenazas

El desarrollo de una ventaja competitiva específica

Diversificación de productos de las empresas existentes en otras categorías.

Adaptarse a los cambios que se presente en la legislación laboral.

Vendedores deben ofrecer la variedad de producto que tiene la Casa del Amortiguador.

Potenciar las fortalezas

Revisar periódicamente y manejar una cartera de clientes fija los objetivos.

Estimular la capacitación continua de los empleados.

Enfocar el desarrollo de las fortalezas.

.

Aprovechar todas aquellas oportunidades

Apalancamiento de negociación para el crecimiento de la infraestructura

Incrementar nuevos productos y fortalecimiento de la cadena logística.

Mejora de los procedimientos internos en el manejo de inventario.

4.1 Título de la Propuesta

Manual de funciones para el personal del área de logística de la empresa La Casa del Amortiguador S.A. en la ciudad de Guayaquil

4.2. Objetivo de la Propuesta

Elaborar un manual de funciones para el personal del área de logística de la empresa la casa del amortiguador S.A

4.3 Descripción de la Propuesta

La propuesta de efectuar un manual de funciones para el personal del área de logística de la empresa la Casa del Amortiguador S.A. en la ciudad de Guayaquil, optimizará las funciones, procedimientos y responsabilidades de las actividades y operaciones en el área, además mejorará la eficacia y la productividad de los involucrados en los procesos, y que dispongan de las herramientas técnicas y metodológicas para utilizarlas debidamente en su diario laborar y obtener los mejores resultados, finalmente permitirá al trabajador aprovechar las oportunidades en el perfeccionamiento de su carrera y la contribución de desarrollo en su ambiente laboral. La estructura a emplearse planteada por Lazzaro, (1995) comenta que la elaboración de los manuales de funciones son diseñados de acuerdo con vistas a su legibilidad, flexibilidad y con ello su sencillez.

4.4. Factibilidad de Aplicación

La presente propuesta se considera factible de ejecución debido a que cuenta con el apoyo de los propietarios de la empresa, para desplegar los cambios y mejoras que permitan alcanzar las metas propuestas.

Factibilidad Social.

La factibilidad se da debido a que se van comercializar los productos con alto estándares de calidad, lo cual permitirán que los consumidores tengan a su disposición los productos a su alcance.

Factibilidad Económica

La ejecución de manual de funciones, permitirá optimizar los procesos del área de logística para la empresa la Casa del Amortiguador esto va a permitir aumentar el nivel de producción, y la disminución de desperdicios de materia prima e insumos.

Factibilidad Legal

En este ítem se detalla lo relacionado a las leyes y normas que aplican para el Manual de Funciones, para el área de logística para la empresa la Casa del Amortiguador en la ciudad de Guayaquil, se detalla a continuación: Constitución de la República del Ecuador, Plan Nacional Toda Una Vida 2017-2021, entre otros.

Factibilidad Técnica


Es factible debido a que el área de logística de la empresa la Casa del Amortiguador cuenta con recursos tecnológicos como son: computadoras, impresoras y otros materiales tecnológicos para la ejecución de la propuesta los mismos que son de vital importancia para el buen desarrollo de sus departamentos.

4.5. Propuesta

Las exigencias del mercado requiere de una adecuada gestión, por lo cual es imprescindible diseñar políticas y estrategias, las cuales deben estar establecidas en un manual de funciones sirve para describir las funciones de los empleados y permite tener información detallada de las funciones y responsabilidades de cada cargo, por otra parte, proporcionar una información correcta a los integrantes de la empresa, finalmente, favorecer el perfeccionamiento laboral de cada integrante del área, por medio de la descripción y análisis de puestos de trabajo, dotando de un manual de funciones, capacitación y sociabilización correspondiente.

Con esta premisa aprobada, el autor va a considerar para la siguiente estructura:

1. Índice
2. Introducción
3. Presentación
4. Objetivo
5. Alcance
6. Políticas
7. Responsable
8. Procedimientos
 - Jefe de Bodega
 - Asistente de bodega
 - Asistente de inventario
 - Despachadores
 - Mensajeros
9. Glosario


	MANUAL DE FUNCIONES	Referencia	CA-MF
		Versión	1
		Fecha	19/11/2020
		Página: 1 – 22	




MANUAL DE FUNCIONES

LA CASA DEL AMORTIGUADOR

<u>Elaboró:</u> Jimmy Tigua Bozada	<u>Revisó:</u> Gerente Logística	<u>Aprobó:</u> Gerente General	<u>Revisión:</u> 1
--	--	--	------------------------------

	MANUAL DE FUNCIONES		Referencia	CA-MF
			Versión	1
	Contenido		Fecha	19/11/2020
	Página: 2 – 22			
Contenido				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Índice 2. Introducción 3. Presentación 4. Objetivos 5. Alcance 6. Políticas 7. Responsable 8. Procedimientos <ol style="list-style-type: none"> a. Jefe de Bodega b. Asistente de bodega c. Asistente de inventario d. Despachadores e. Mensajeros 9. Glosario 				
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Revisión:	
Jimmy Tigua Bozada	Gerente Logística	Gerente General	1	

	MANUAL DE FUNCIONES	Referencia	CA-MF
		Versión	1
	Presentación	Fecha	19/11/2020
		Página: 3 – 22	


2. Presentación.

La elaboración de un Manual de Funciones para el personal del área de logística de la empresa la Casa del Amortiguador S.A., de la surge como la necesidad institucional de regular los procesos conforme a los requerimientos actuales de acuerdo a las nuevas orientaciones de la gestión logística y la necesidad de elevar la calidad de servicio, las relaciones entre departamentos, en función del marco corporativo; de esta manera se pretende optimizar los procedimientos para el logro de los objetivos y metas institucionales a partir de los procesos administrativos.

Cabe señalar que el Manual de Funciones sistematiza la información sobre los diversos aspectos de la organización los cuales son necesarios para el cumplimiento de las diferentes tareas que se ejecutan en el trabajo diario. Además, se describe cada una de las funciones, atribuciones y responsabilidades asignadas a cada cargo dentro de la organización, representa el desarrollo de los propósitos y metas en la línea de las normas que tiene que cumplirse como parte del trabajo del plan de mejoramiento institucional.

Finalmente, su objetivo fundamental es facilitar el conocimiento y entendimiento por parte de alta gerencia de las actividades que desarrollan los colaboradores, en este sentido, sirve como instrumento para el análisis y observación de los resultados conseguidos, por último, brindar información que permite establecer métodos de revisión y seguimiento de autoevaluación de los beneficios obtenidos.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Revisión:
Jimmy Tigua Bozada	Gerente Logística	Gerente General	1

	MANUAL DE FUNCIONES	Referencia	CA-MF
		Versión	1
	Presentación	Fecha	19/11/2020
		Página: 4 – 22	


Que es la casa del amortiguador S.A

La casa del amortiguador S.A, CASMORSA es un tipo de compañía anónima, con expediente 69521 y la fecha de constitución diciembre 16 de 1993, cuya actividad económica de acuerdo al CIUU Operación Principal G4530.00, comercio y reparación de vehículos automotores y motocicletas, Sitio Web www.lacasadelamortiguador.ec, correo electrónico contabilidad@lacasadelamortiguador.ec;

La Casa del Amortiguador fue fundada en el año 1981, siendo su gestor el Sr Jorge Saltos Proaño en la ciudad de Guayaquil con domicilio en 10 de agosto 1607 y García Moreno. Su actividad principal es importación y comercialización de repuestos automotrices, como son: amortiguadores, amortiguadores de compuertas, baterías, frenos, llantas, partes de suspensión y dirección, resortes, siendo la venta de amortiguadores su producto estrella. Además, también brinda servicios técnicos entre los que destacan: revisión e instalación de amortiguadores, suspensión, mantenimiento e instalación, baterías, instalación y mantenimiento de baterías, alineación, balanceo, enllantaje, frenos, instalación de frenos - mantenimiento preventivo: instalación de galletas, disco podes frenos y zapatas - revestimiento de zapatas de freno - rectificación de disco de frenos - instalación de cilindro de frenos.

La empresa está debidamente estructura como los departamentos: Gerencial, contable, importaciones/compras, ventas y logístico. La empresa actualmente cuenta con 60 empleados, tiene por objeto fomentar y promover el progreso productivo del país, mediante el Plan Nacional de Desarrollo, de acuerdo con las políticas y programas trazados por el Gobierno Nacional. para el cumplimiento de los objetivos y metas nacionales.

<u>Elaboró:</u>	<u>Revisó:</u>	<u>Aprobó:</u>	<u>Revisión:</u>
Jimmy Tigua Bozada	Gerente Logística	Gerente General	1

	MANUAL DE FUNCIONES	Referencia	CA-MF
		Versión	1
	Introducción - Objetivo	Fecha	19/11/2020
		Página: 5 – 22	

3. Introducción


La Casa del Amortiguador busca normalizar sus métodos, técnicas y procesos por varias razones. La estandarización busca proporcionar la comunicación sobre cómo opera el negocio, permitir transferencias en los procesos y viabilizar indicadores semejantes de desempeño.

En el siguiente trabajo, se manifiesta el manual de funciones, se lo considera como una herramienta de consulta constante donde se describe las actividades del área logística, que busca facilitar información sobre los aspectos primordiales de la Casa del Amortiguador, como: historia, objetivo, alcance, políticas, responsable, procedimientos, que permite a los colaboradores conocer y orientarse en la realización de sus actividades, referencia y las labores determinadas de cada uno de los miembros, sus compañeros de trabajo y las actividades propias de la dependencia y que estén dispuestos a aportar sus capacidades y conocimientos en aras del fortalecimiento institucional, para satisfacer las necesidades institucionales y el logro de la eficacia y eficiencia en la prestación de servicios a los clientes.

4. Objetivo

Dotar de una herramienta administrativa que contengan los parámetros necesarios de manera precisa y minuciosa, que sirvan de guía para el personal del área logística para establecer las funciones, directrices, procedimientos y gestiones que deben realizar cada uno de los integrantes de este departamento que conlleven al logro de los objetivos institucionales.

<u>Elaboró:</u>	<u>Revisó:</u>	<u>Aprobó:</u>	<u>Revisión:</u>
Jimmy Tigua Bozada	Gerente Logística	Gerente General	1

	MANUAL DE FUNCIONES	Referencia	CA-MF
		Versión	1
	Alcance - Política	Fecha	19/11/2020
		Página: 6 – 22	


5. Alcance

Lo indicado en este Manual debe ser aplicado en forma permanente por el personal que integra el área de Logística, que ejecutan funciones relacionadas con las actividades descritas y son responsables del desarrollo de las actividades comerciales y operativas.

6. Políticas

- Mantener un proceso de modernización y progreso permanente del área, que permitan conseguir los objetivos vitales de la empresa.
- La gerencia debe certificar que el Manual de funciones sea revisado y actualizado una vez al año, para mantenerse renovado en cuanto a los nuevos instrucciones, conocimientos y tecnologías que se originan en esta área profesional con el fin de ofrecer un excelente servicio a los clientes.
- Animar el bienestar de los colaboradores con la intención de conseguir una mayor satisfacción personal y compromiso e identificación con la empresa.
- Se establecen reglas de comportamiento, que permitan orientar y procesar el pensamiento y la labor de los diferentes colaboradores en su actuación cotidiana, que contribuyan al logro de objetivos.

<u>Elaboró:</u>	<u>Revisó:</u>	<u>Aprobó:</u>	<u>Revisión:</u>
Jimmy Tigua Bozada	Gerente Logística	Gerente General	1

	MANUAL DE FUNCIONES	Referencia	CA-MF
		Versión	1
	Responsable - Procedimiento	Fecha	19/11/2020
		Página: 7 – 22	


7. Responsable

El Gerente y el jefe de bodega son responsables de las funciones que se ejecutan en el área respectiva, para asegurar el cumplimiento de las actividades establecidas en el presente Manual de Funciones, escrito en forma detallada, que le corresponden de acuerdo al cargo específico que desempeña cada colaborador.

8. Procedimientos

El objeto de este procedimiento es establecer los pasos a seguir para asegurar una correcta gestión consolidación en la adquisición de los bienes y servicios que la empresa precisa, garantizando la provisión de las cantidades requeridas en términos de tiempo, calidad y precio.

<u>Elaboró:</u> Jimmy Tigua Bozada	<u>Revisó:</u> Gerente Logística	<u>Aprobó:</u> Gerente General	<u>Revisión:</u> 1
--	--	--	------------------------------

	MANUAL DE FUNCIONES	Referencia	CA-MF
		Versión	1
	Descripción de cargo: Jefe de Bodega	Fecha	19/11/2020
		Página: 8 – 22	

Departamento: Logística

Puesto: Jefe de bodega

Jefe inmediato: Gerente

Puestos subordinados: Ninguno


Naturaleza del puesto

Inspeccionar y gestionar la logística y distribución de los productos y materiales, trato constante con personal adscrito a su área de trabajo, así como la administración del personal que labora en las bodegas de la institución.

Funciones

- Organizar, administrar, supervisar y sistematizar el trabajo con el personal a su cargo.
- Controlar, establecer y supervisar las actividades en materia de recepción, acomodo y despacho de productos terminados.
- Consolidar y validar la información solicitada por otras áreas de la empresa.
- Realizar inventarios de productos en la totalidad de los productos para verificar la existencia real en bodega y hacer un seguimiento del stock.
- Asegurar la mantención de la distribución, bajo los patrones establecidos por la empresa.
- Ingresar la información a los sistemas computacionales.
- Efectuar seguimiento de los productos despachados
- Vigilar por la entrega oportuna de los productos solicitados por los clientes
- Verificar que se cumplan las actividades referidas a la clasificación de bienes y servicios.

<u>Elaboró:</u> Jimmy Tigua Bozada	<u>Revisó:</u> Gerente Logística	<u>Aprobó:</u> Gerente General	<u>Revisión:</u> 1
--	--	--	------------------------------

	MANUAL DE FUNCIONES	Referencia	CA-MF
		Versión	1
	Descripción de cargo: Jefe de Bodega	Fecha	19/11/2020
		Página: 9 – 22	

- Informar a la gerencia las novedades y exigencias de los clientes, para el logro de los objetivos dispuestos.
- Disponer en forma continua, estudios de actualización al proceso de mantención de los repuestos y equipos que se encuentren almacenados.
- Asegurar un proceso logístico para la Empresa de carácter integrado, que sea gestionado centralizadamente, respecto del abastecimiento necesario para la comercialización.
- Velar por socializar el manual que debe ser conocido, comprendido y aplicado por el personal.

Conocimientos y Habilidades


- Gestión de logística y almacén de materiales
- Orientación al cliente
- Trabajo en equipo
- Organizado
- Buenas relaciones interpersonales
- Planificador.
- Tecnologías de la información.
- Motivación por logros

Responsabilidad:

El Jefe de Logística es responsable por el logro eficiente de los objetivos asignados en el Área de Logística, la debida aplicación de los principios y técnicas en las diversas actividades ejecutadas en el área de bodega.

Velar por el fiel cumplimiento del Manual.

<u>Elaboró:</u>	<u>Revisó:</u>	<u>Aprobó:</u>	<u>Revisión:</u>
Jimmy Tigua Bozada	Gerente Logística	Gerente General	1

	MANUAL DE FUNCIONES	Referencia	CA-MF
		Versión	1
	Descripción de cargo: Asistente de bodega	Fecha	19/11/2020
		Página: 10 – 22	

Departamento: Logística

Puesto: Asistente de bodega

Jefe inmediato: Jefe de Bodega

Puestos subordinados: Ninguno


Naturaleza del puesto:

El puesto de asistente de bodega consiste en dar asistencia técnica y operativa que consiste en dar seguimiento al cumplimiento de las actividades que se realizan en la bodega en cuanto a almacenaje, protección, prevención y cuidado de los repuestos automotrices, como son: amortiguadores, amortiguadores de compuertas, baterías, frenos, llantas, partes de suspensión y dirección, resortes y satisfacer los requerimientos de las del área de mantenimiento.

Funciones


- Resolver consulta sobre pendientes con asistente de centro de atención personalizada.
- Desarrollar las funciones Jefe de Bodega del área Logística, en ausencia del titular.
- Mantener un sistema de almacenamiento de los amortiguadores, amortiguadores de compuertas, baterías, frenos, llantas, partes de suspensión y dirección, resortes de acuerdo a su naturaleza y que garanticen la calidad de los mismos.
- Proveer de asistencia técnica para la gestión de productos tales como amortiguadores, amortiguadores de compuertas, baterías, frenos, llantas, partes de suspensión y dirección, resortes.
- Elaborar reportes de obsolescencia de los productos, dañados y perdidos.

<u>Elaboró:</u>	<u>Revisó:</u>	<u>Aprobó:</u>	<u>Revisión:</u>
Jimmy Tigua Bozada	Gerente Logística	Gerente General	1

	MANUAL DE FUNCIONES	Referencia	CA-MF
		Versión	1
	Descripción de cargo: Asistente de bodega	Fecha	19/11/2020
		Página: 11 – 22	

- Desarrollar, renovar y conservar el levantamiento de los procesos para la recepción, provisión y despacho de la mercadería.
- Coordinar la distribución de amortiguadores, amortiguadores de compuertas, baterías, frenos, llantas y productos afines.
- Solucionar inconveniente de faltante de accesorios con asistente de centro de atención personalizada.
- Resolver consultas realizadas por los clientes.
- Socializar las normas y procedimientos técnicos para la recepción, almacenamiento, y despacho de los amortiguadores, amortiguadores de compuertas, baterías, frenos, llantas, partes de suspensión y dirección, resortes y afines que aseguren la conservación y calidad.
- Asegurar el abastecimiento completo y oportuno de los amortiguadores, amortiguadores de compuertas, baterías, frenos, llantas y productos afines
- Carga y descarga de la mercancía de los clientes y proveedores, además reportar y separar los productos averiados para su devolución.
- Almacenar en el lugar asignado la mercadería de cada uno de los proveedores.
- Recepción de devoluciones.
- Registro y control documental de cantidades recibidas.
- Velar por el fiel cumplimiento por que se cumplan el Manuales de Funciones del área Logística.
- Verificar que las instalaciones se encuentren bajo vigilancia, ordenadas y aseadas.

<u>Elaboró:</u> Jimmy Tigua Bozada	<u>Revisó:</u> Gerente Logística	<u>Aprobó:</u> Gerente General	<u>Revisión:</u> 1
--	--	--	------------------------------

	MANUAL DE FUNCIONES	Referencia	CA-MF
		Versión	1
	Descripción de cargo: Asistente de bodega	Fecha	19/11/2020
		Página: 12 – 22	

Conocimientos y Habilidades

- Manipulación y almacenamiento de amortiguadores, amortiguadores de compuertas, baterías, frenos, llantas, partes de suspensión y dirección, resortes.

- Manejo de inventarios
- Orientación hacia objetivos
- Organización y cuidado en el trabajo.
- Compromiso con la organización:
- Conocimientos en manejo Windows.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Trabajo en equipo

Responsabilidad:

El Asistente de bodega es responsable que se realicen en las actividades de logística de las bodegas en lo que corresponde al registro, control de ingresos y egresos en inventarios de amortiguadores, amortiguadores de compuertas, baterías, frenos, llantas, partes de suspensión y dirección, resortes.

<u>Elaboró:</u>	<u>Revisó:</u>	<u>Aprobó:</u>	<u>Revisión:</u>
Jimmy Tigua Bozada	Gerente Logística	Gerente General	1

	MANUAL DE FUNCIONES	Referencia	CA-MF
		Versión	1
	Descripción de cargo Asistente de inventario	Fecha	19/11/2020
		Página: 13 – 22	

Departamento: Logística

Puesto: Asistente de inventario

Jefe inmediato: Jefe de Bodega

Puestos subordinados: Ninguno

Naturaleza del puesto

La naturaleza del puesto de Asistente de inventario es apoyar el desarrollo de coordinación, inspección, ejecución y control de los diferentes las actividades inherentes al área logística en la administración y suministro de materiales, equipos y servicios, ejerciendo control interno para garantizar que todo despacho se realice bajo los patrones establecidos por la empresa.

Funciones

- Chequear que las condiciones de almacenamiento de los amortiguadores, amortiguadores de compuertas, baterías, frenos, llantas, partes de suspensión y dirección, resortes, estén de acuerdo con los parámetros establecidos.
- Reportar a su jefe inmediato los requerimientos de los diversos productos para su abastecimiento.
- Examinar el inventario de existencias permanentes del stock en bodega, para verificar que se conserven las cantidades óptimas de acuerdo con los parámetros de demanda.
- Coordinar con almacén las actividades que se requiere para el control de inventarios
- Certificar el flujo correcto de las restituciones diarias.

<u>Elaboró:</u>	<u>Revisó:</u>	<u>Aprobó:</u>	<u>Revisión:</u>
Jimmy Tigua Bozada	Gerente Logística	Gerente General	1

	MANUAL DE FUNCIONES	Referencia	CA-MF
		Versión	1
	Descripción de cargo Asistente de inventario	Fecha	19/11/2020
		Página: 14 – 22	

- Realizar las actividades propias de su cargo y las que le sean asignadas por su superior inmediato.
- Velar por las necesidades de mantenimiento, uso de los equipos y correcto funcionamiento de los mismo, así como el uso de las instalaciones.
- Vigilar que los materiales y equipos que se reciban, cumplan con las normas de calidad establecidas y correspondan con las cantidades requeridas.
- Elaborar y mantener actualizado el inventario de todos los productos de acuerdo con las disposiciones vigentes.


Conocimientos y Habilidades

- Manejo de equipo de cómputo y de oficina
- Enfoque a resultados.
- Iniciativa.
- Orden y Calidad.
- Responsabilidad.
- Trabajador en equipo
- Capacidad analítica,
- Dinamismo

Responsabilidad:

Una de las funciones más importantes que realiza un asistente de inventario es ayudar en la clasificación, codificación y rotulación de los productos, materiales y equipos que ingresan a la bodega, además, que se cumplan las normas, procedimientos, objetivos, política y manejo de documentación establecidos por la organización con el propósito de satisfacer a los clientes.

<u>Elaboró:</u>	<u>Revisó:</u>	<u>Aprobó:</u>	<u>Revisión:</u>
Jimmy Tigua Bozada	Gerente Logística	Gerente General	1

	MANUAL DE FUNCIONES	Referencia	CA-MF
		Versión	1
	Descripción de cargo Despachadores	Fecha	19/11/2020
		Página: 15 – 22	

Departamento: Logística

Puesto: Despachadores

Jefe inmediato: Jefe de Bodega

Puestos subordinados: Ninguno


Naturaleza del puesto

Dominar los principios y fundamentos en las normas técnicas relacionadas con la recepción y el despacho de productos como amortiguadores, amortiguadores de compuertas, baterías, frenos, llantas, partes de suspensión y dirección, resortes, la operación de sistemas de administración de almacenaje, con el fin de custodiar, controlar y participar activamente en la distribución de suministros y gestión de inventarios en bodega.

Funciones

- Apoyar al Jefe de Almacén en la labor de despacho y recepción.
- Colabora en la clasificación, codificación y rotulación de las mercancías que ingresan a bodega
- Registra y lleva el control de equipos, materiales y productos que ingresan y egresan de bodega
- Mantener el orden de la bodega, almacenamiento de los productos y limpieza del área, de manera que se resguarde su integridad como la de los demás colaboradores.
- Ordenar y mantener los productos en almacenamiento de acuerdo a las condiciones y calidad de productos y unidades solicitados.
- Ubicación de mercancías.
- Asegurar la entrega en tiempo y forma de los materiales requeridos por los usuarios.

<u>Elaboró:</u> Jimmy Tigua Bozada	<u>Revisó:</u> Gerente Logística	<u>Aprobó:</u> Gerente General	<u>Revisión:</u> 1
--	--	--	------------------------------

	MANUAL DE FUNCIONES	Referencia	CA-MF
		Versión	1
	Descripción de cargo Despachadores	Fecha	19/11/2020
		Página: 16 – 22	

- Recibe, revisa y organiza los equipos y productos adquiridos por la empresa, mantiene niveles de stock adecuados
- Distribuye y moviliza materiales y equipos dentro de la empresa
- Receptar, identificar y controlar órdenes de despacho, de productos a los diversos clientes.
- Colabora en la realización de inventarios físicos
- Manipular embalajes y materiales para el traslado y almacenaje de productos a los clientes internos y externos.


Conocimientos y Habilidades

- Responsabilidad.
- Seguir procedimientos.
- Trabajo de equipo.
- Orientación al cliente
- Manejo de Excel

Responsabilidad:

Despachar productos como amortiguadores, amortiguadores de compuertas, baterías, frenos, llantas, entre otros según pedidos y requerimientos recibidos de los clientes internos y externos, apoyar en las diversas actividades de recepción, registro y control de bodegas, así como en algunas otras funciones que se le requieran.

<u>Elaboró:</u> Jimmy Tigua Bozada	<u>Revisó:</u> Gerente Logística	<u>Aprobó:</u> Gerente General	<u>Revisión:</u> 1
--	--	--	------------------------------

	MANUAL DE FUNCIONES	Referencia	CA-MF
		Versión	1
	Descripción de cargo Mensajero	Fecha	19/11/2020
		Página: 17 – 22	

Departamento: Logística

Puesto: Mensajeros

Jefe inmediato: Jefe de Bodega

Puestos subordinados: Ninguno


Naturaleza del puesto

Ejecutar labores de mensajería interna y externa de la institución, distribuir, verificar y garantizar la transmisión oportuna y eficiente de la correspondencia y demás documentación que le sea encomendado, teniendo en cuenta los objetivos de la Institución

Funciones

- Prestar el servicio de mensajería que le sea asignado, de acuerdo con las instrucciones recibidas
- Cumplir con las normas, políticas y directrices recomendadas por la Gerencia.
- Mantener constante comunicación con el jefe inmediato, avisando sobre cualquier asunto ocurrido en el desarrollo de las actividades de mensajería y presentar informe de actividades.
- Cumplir los objetivos que le sean asignadas y los compromisos que ellas conlleven conforme a la naturaleza del cargo.
- Realizar otras tareas afines y complementarias, conforme a lo asignado por su superior inmediato
- Desarrollar las actividades a su cargo, conforme a lo definido en el manual de funciones del área.

<u>Elaboró:</u>	<u>Revisó:</u>	<u>Aprobó:</u>	<u>Revisión:</u>
Jimmy Tigua Bozada	Gerente Logística	Gerente General	1


	MANUAL DE FUNCIONES	Referencia	CA-MF
		Versión	1
	Descripción de cargo Mensajero	Fecha	19/11/2020
		Página: 18 – 22	

- Recibir y organizar la correspondencia a ser distribuida.
- Elaborar diariamente la ruta de trabajo a seguir para la realización de las entregas y recepción de unidades
- Velar por el mantenimiento y buen uso del vehículo de transporte asignado y el suministro oportuno de combustible
- Mantener buenas relaciones interpersonales con los demás miembros de la Institución
- Llevar control escrito de todas las diligenciadas ordenadas.
- Realizar cualquier otra tarea afín que le sea asignada.
- Guardar con la debida discreción y reserva el contenido de la correspondencia y demás documentos

Conocimientos y Habilidades

- Conocimiento en nomenclatura de la ciudad.
- Informática básica
- Manejo de equipos de oficina
- Manejo de herramientas o instrumentos propios del trabajo.
- Servicio al cliente
- Buena comunicación.
- Discreto.
- Organizado.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Trabajo en equipo.
- Responsable.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Revisión:
Jimmy Tigua Bozada	Gerente Logística	Gerente General	1


	MANUAL DE FUNCIONES	Referencia	CA-MF
		Versión	1
	Descripción de cargo Mensajero	Fecha	19/11/2020
		Página: 19 – 22	

- Atención al Detalle
- Preocupación por el orden y la claridad.
- Licencia de conducir vigente.
- Puntual.
- Sentido de Responsabilidad.

Responsabilidad

El mensajero es responsable de recoger las diligencias solicitadas, atenderlas de acuerdo con las prioridades definidas, desempeñar las funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato.

<u>Elaboró:</u>	<u>Revisó:</u>	<u>Aprobó:</u>	<u>Revisión:</u>
Jimmy Tigua Bozada	Gerente Logística	Gerente General	1

	MANUAL DE FUNCIONES	Referencia	CA-MF
		Versión	1
	Glosario	Fecha	19/11/2020
		Página: 20 – 22	

Bodega: “Área física seleccionada bajo criterios y técnicas adecuadas, y organizada de manera lógica, ordenada y sistémica, destinada a la recepción, aceptación, custodia, conservación y distribución o despacho de los bienes que van a emplearse para la producción de servicios o de bienes económicos”.

Clientes: “Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos”.

Control de Mercancías: “Es la actividad de control y verificación de las mercancías realizado por el conductor, antes de retirarlos de las instalaciones de la empresa”


Distribución de productos: “Proceso logístico consistente en la entrega de los productos terminados solicitados por el cliente en el lugar donde éste lo necesita”.

Inventario Físico de bodega: “Consiste en la constatación de la existencia o presencia real de los bienes almacenados, apreciando su estado de conservación o deterioro y condiciones de seguridad, comparando los resultados de la verificación efectuada con los saldos señalados en los listados originados del sistema”.

Logística: “el proceso de planear, implementar y controlar el flujo y almacenamiento eficiente de materias primas, productos y proceso, bienes y terminados”

Manual de funciones: “establecen los propósitos del manual, describir los usuarios del mismo, la designación del personal responsable de su elaboración y realizar un cronograma de trabajo, están dentro de los primeros pasos y lo más importante, cumple con el objetivo final de la investigación que es obtener el manual en sí”.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Revisión:
Jimmy Tigua Bozada	Gerente Logística	Gerente General	1

	MANUAL DE FUNCIONES	Referencia	CA-MF
		Versión	1
	Glosario	Fecha	19/11/2020
		Página: 21 – 22	

Normas generales y reglas. “Están constituidas por patrones más específicos de conductas que se derivan de las políticas y que deben ser cumplidas por el personal. De las normas generales se desprenden un conjunto de reglas que funcionan como guías concretas y autorizadas de acción, que hacen innecesario que un gerente, director o supervisor tenga que decidir sobre todos los asuntos cada vez que suceden”.

Políticas. “la política es una orientación verbal, escrita o implícita que fija las fronteras y proporciona los límites y la dirección en la cual se desenvolverán las acciones generales. Por eso, constituye la base esencial para el desarrollo de los planes, procedimientos, métodos, estándares, presupuestos y programas”.

Procedimiento. “Es una sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí que constituyen una unidad de funciones en la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación”.

Puesto. “Es el conjunto de identificaciones, relaciones, funciones, responsabilidades asignadas a las distintas posiciones estructurales de una organización”.

Recepción y Despacho: “Es el lugar donde se recibirán los materiales adquiridos a proveedores. De igual forma es aquí donde se efectuará la entrega de los materiales a las áreas que lo soliciten”.

Recepción: “Proceso que se desarrolla a partir del momento en que los bienes han llegado al local del almacén, y termina con la ubicación de los mismos y puesta a punto para efectuar la verificación y control de calidad”.

Registro y Control: “Es la actividad que consiste en inscribir los datos referentes a los movimientos de almacén en registros que sirvan para efectuar las acciones de control sobre su custodia y operación”.

Reposición de Stock: “Es el conjunto de acciones que tienen por finalidad mantener la continuidad del abastecimiento, reponiendo las existencias consumidas, a fin de tener disponibilidad oportuna de los materiales”.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Revisión:
Jimmy Tigua Bozada	Gerente Logística	Gerente General	1

	MANUAL DE FUNCIONES	Referencia	CA-MF
		Versión	1
	Descripción de cargo Asistente de inventario	Fecha	19/11/2020
		Página: 22 – 22	

Verificación y Control: “Es la revisión cuantitativa y cualitativa que sirve para determinar que las características y propiedades de los bienes recibidos estén de acuerdo con las especificaciones técnicas solicitadas y que las cantidades remitidas sean concordantes con las requeridas”.

<u>Elaboró:</u> Jimmy Tigua Bozada	<u>Revisó:</u> Gerente Logística	<u>Aprobó:</u> Gerente General	<u>Revisión:</u> 1
--	--	--	------------------------------

5. Resultados Esperados en la Aplicación de la Propuesta

Fortalecerá el sector de industrias manufactureras en los comercializadores de amortiguadores a nivel nacional y representantes de las marcas Monroe y Rancho, generando tecnologías para el aprovechamiento de recursos técnicos y permitiendo el desarrollo de nuevas tecnologías.

Los resultados revelan que habrá un gran alcance de una demanda adecuada al iniciar y logra un aumento de la misma difundiendo los productos por el resto del país causando un impacto beneficioso para los que demanda la fabricación de amortiguadores.

El impacto que tendrá el proyecto investigativo es que se van a generar fuentes de trabajo en el sector de comercialización de amortiguadores evitando la emigración y además brindando un producto innovador en el medio de muchos beneficios para uso de la población.

6. Conclusiones

Luego de finalizado este proyecto, surgen una serie de conclusiones, las cuales se presentan a continuación.

- Con la ejecución del proyecto se logró realizar la descripción, análisis y manual de funciones para el personal del área de logística de la empresa La Casa del Amortiguador S.A. en la ciudad de Guayaquil
- La documentación que se obtuvo con la realización del proyecto permitió tener una visión más general de las actividades de cada uno de los colaboradores del área de dicho cargo ya que contiene información ideal para el puesto.
- El manual de funciones especifica las atribuciones y responsabilidades que deben ejecutar el personal del área de logística incentivando su desempeño laboral dentro de la empresa La Casa del Amortiguador S.A. en la ciudad de Guayaquil.
- Con la elaboración del proyecto se consiguió un instrumento esencial que permite ejecutar el proceso de análisis del cargo de forma ágil y dinámica.

7. Recomendaciones

Luego de finalizado este proyecto, surgen una serie de recomendaciones, las cuales se presentan a continuación.

- La implementación y aplicación del manual de funciones para el personal del área de logística de la empresa La Casa del Amortiguador S.A. en la ciudad de Guayaquil, direccionado a las actividades cada colaborador, facilitando a través de este instrumento, la correcta y oportuna ejecución de las actividades.
- La implementación del manual de funciones da el correcto funcionamiento del área haciendo que mejore su productividad, facilitara el desarrollo de su labor, ya que permite que cada uno este enterado de cuáles son sus funciones y responsabilidades.
- Sociabilizar el contenido del manual al personal del área de logística y proporcionar una copia completa para sea una fuente de consulta.

8. Referencias bibliográficas

- Ballou, R. (2004). Logística. Administración de la cadena de suministro. México D.F. Pearson.
- Bastos, A. (2007). Distribución logística y comercial.
- Bowersox, D., Closs, D., y Cooper, M. (2007). Administración y Logística en la Cadena de Suministros. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Cardona, C. (2010). Fundamentos de administración. Tercera ed. Bogotá: Ecoe. Recuperado de <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/5071/1/151004.pdf>
- Carranza, O., y Sabria, F. (2005). Logísticas mejores prácticas en Latinoamérica. México D.F., México: International Thomson Editores.
- Carrasco, J. (2000). Evolución de los enfoques y conceptos de la logística Su impacto en la dirección y gestión de las organizaciones. Revista Economía Industrial, número 331 del 2000.
- Carucci. (2003). Planificación Estratégica. Caracas.
- Centro Español de Logística (2003). Diccionario de términos y definiciones logísticas. España.)
- Chase, R. (2009). Administración de Operaciones.
- Chase, R., Jacobs, F., y Aquilano, N. (2005). Administración de la producción y operaciones para una ventaja competitiva. México: McGraw-Hill.
- Chase-J. (2004). Administración de la producción y operación. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato. (2009).
- Chopra, S., y Meindl, P. (2008). Administración de la cadena de suministro. Estrategia, planeación y operación. México D.F.: Pearson.
- Collier, D. A., y Evans, J. R. (2009). Administración de operaciones. Bienes, servicios y cadenas de valor. México D.F.: Cengage Learning.
- D.J. Bowersox, D.J. Closs, M.B. Cooper and J.C. Bowersox. (2013). “Gestión logística de cadena de suplementos”. Editora AMGH. ISBN: 8580553180.
- Duhalt. (2002). Los Manuales de Procedimientos en las oficinas públicas. Mexico.
- Estébanez, P. (2005). Medicina Humanitaria. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Feres E, S. (1998). Logística. Disciplina no reductible a una definición. Revista Logística. SCL.
- Ferrel O., Hirt. G, Ramos. L, Adriaenséns. M, y Flores. M, (2004). Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante, Cuarta Edición, de Mc Graw Hill. Pág. 282.
- Fincowsky, (2000) Manuales Administrativos: Guía Para su Elaboración, Editorial Pax. México

- Franklin, B. (2009). *Organización de Empresa Análisis, Diseño y Estructura*.
- _____, (2004). *Organización de Empresas, Segunda Edición*. Mc Graw Hill. Pág. 362.
- Frazelle, E., y Sojo, R. (2007). *Logística de almacenamiento y manejo de materiales de clase mundial*. Bogotá, Colombia: Norma S.A.
- Gilli, J; Arostegui, A; Doval, I; Iesulauro, A; Schulman, D. (2007). *Diseño organizativo: estructura y procesos*. México:
- González, L., Agudelo, I., Lopez, C., y Rueda, F. (2013). *Evolución del pensamiento logístico empresarial*. En F. Rueda, y D. Kalenatik, *Logística Focalizada. Una respuesta ante ambientes de asimetría, incertidumbre y volatilidad* (págs. 17-33). Bogotá D.C.: Universidad de La Sabana.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: McGrawHill
- <https://www.ceupe.com/blog/los-principales-tipos-de-logistica.html>
- Huertas. (2007). Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2424/1/76688.pdf>
- Kalenatik, D., Leonardo, G., Rueda, F., y Sarmiento, A. (2009). *Caracterización del sistema logístico de ayuda humanitaria y los de los modelos matemáticos*. En F. Rueda, y D. Kalenatik, *Logística Focalizada. Una respuesta ante ambientes de asimetría, incertidumbre y volatilidad* (págs. 68-84). Bogotá: Universidad de La Sabana.
- Kaplinsky. (2000).
- Krajewski, L., Ritzman, L., y Malhotra, M. (2008). *Administración de operaciones*. México: Pearson.
- Lamb, C. Hair, J. y McDaniel. C, (2002). *Marketing, Sexta Edición*. International Thomson Editores S.A. Pág. 383.
- Lazzaro. (1995).
- Long, D. (2007). *Logística Internacional. Administración de la Cadena de Abastecimiento Global*. México D.F.: Limusa.
- López, K. (2012). *Diseño de Manual de Funciones y de Procesos para el Gobierno Autónomo Municipal de Gonzanamá*.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios personal, tecnología y estrategia*. Juarez, Mexico: Person Educación.
- Millones, P. (2010). *Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado*.
- Montoya, C., & Boyero, M. (2013). *EL CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización*. *Revista Científica "Visión de Futuro*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935480005.pdf>

- Palma. (2008). manual procedimientos. Administración general
- Polanco, A. (2007). Innovación y mejora de procesos logísticos. Madrid.
- Porter, M. (2009). Ser competitivo.
- Posada Zamudio, E. (2000). La logística militar y sus aplicaciones en la logística empresarial. Ed. Pensamiento y Gestión (06).
- Puertas, C; Caballos, D. (2007). Diseño de la estructura organizacional, manual de funciones, procedimientos y análisis de riesgos para la empresa A y L ingeniería y servicios. LTDA. (pp. 25- 26).
- Ramírez, F., & Ramírez, J. (2015). Información y atención al cliente. McGraw-Hill.
- Reverse Logistic Executive Council (2005). Disponible online en: <http://www.rlec.org/glossary>.
- Reverse Logistics Executives (2018). The Council of Logistics Management. RLEC. Council. p.8)
- Romero, O. R., y Manotas, L. A. (2014). Diccionario Suppla de Logística y Transporte. Bogotá: LID Editores.
- Sandín. (2003). Investigación cualitativa
- Sarango, M. (2010). Tesis de grado previa la obtención del título de ingeniería en administración de empresas de servicios y recursos humanos: Elaboración y propuesta de un manual de funciones para el personal administrativo de la municipalidad del cantón Mejía.
- Schroerder, R. G., Meyer Soldstein, S., y Rungtusanatham, M. J. (2011). Administración de operaciones. Conceptos y casos contemporáneos. México: McGraw-Hill.
- Secretaría de relaciones exteriores. (2005). Guía técnica para la elaboración de manuales de organización.
- Serrano, J. (2014). Logística de almacenamiento. Madrid.
- Tamayo. (2007). Metodología cuantitativa
- Thompson, A. (2009). Administración Estratégica.
- Torres. (2003). Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/oab.html>
- Velásquez, A., Mendoza, M., y Ocampo, E. (2014). Administración, diseño y modelamiento de la cadena de abastecimiento. Bogotá: Universidad Autónoma de Colombia.
- Vivas, G. (2010). Satisfacción de los clientes. Buenos Aires, Argentina: Universidad de Belgrano.
- Zandin, K (2005). Maynard Manual del Ingeniero Industrial (5ª ed., Vol. 2). México D.F.: Mc Graw Hill.

Anexo

Anexo 1

Guía de encuesta para los colaboradores del área de logística de la empresa la casa del amortiguador S.A.

Objetivo: Obtener información acerca de la elaboración de un manual de funciones, para el área de logística de la empresa la casa del amortiguador S.A. con el propósito de ayudar a mejorar el rendimiento laboral del personal operativo de la empresa.

Instructivo: Para contestar estas preguntas sírvase responder con honestidad cada una de ellas, marque con una X a la alternativa que crea conveniente.

Preguntas

1.- ¿Sabe usted que significa un manual de funciones?

Si _____

No _____

2. - ¿Conoce usted las funciones a desarrollar de acuerdo al cargo asignado?

Si _____

No _____

3.- El grado de responsabilidad en mi área de trabajo es:

Muy alto _____

Alto _____

Bajo _____

4.- ¿Considera usted que el personal conoce detalladamente cuáles son las funciones y pasos a seguir con respecto a las actividades a desarrollar?

Siempre _____

Casi siempre _____

Algunas veces _____

Casi nunca _____

Nunca _____

5.- ¿El área de logística de la empresa la casa del amortiguador S.A. posee un manual de funciones?

Si _____

No _____

6.- ¿Está de acuerdo que se elabore un manual de funciones para el área de logística de la empresa la Casa del Amortiguador S. A?

Si _____

No _____

7.- ¿Considera usted que debe de existir una correcta socialización del manual de funciones para el área de logística de la empresa la Casa del Amortiguador S. A?

Si _____

No _____

8.- ¿Considera usted que la creación de un manual de funciones optimizara el conocimiento de las actividades de los colaboradores en el área de logística de la empresa la Casa del Amortiguador S. A?

Si _____

No _____

9.- ¿Considera usted que la aplicación de un manual de funciones para el área de logística de la empresa la Casa del Amortiguador S. A, mejorara la eficiencia y eficacia de los mismos?

Si _____

No _____

10.- ¿Considera usted que la elaboración de un manual de funciones incidirá en el desempeño laboral de los colaboradores en el área de logística de la empresa la Casa del Amortiguador S. A?

Si _____

No _____

Anexo 2 FICHA DE OBSERVACIÓN

La ficha de observación Parte del trabajo de tesis de grado para optar por el título de Tecnólogo en Administración de Empresas.

El objetivo de la ficha de observación es conocer el grado de conocimientos organizacionales y funcionales que tienen los empleados del área de logística de la empresa la casa del amortiguador S.A.” y analizar la eficiencia y la eficacia que tiene la empresa

PREGUNTAS	SI	NO	COMENTARIOS.
Existen políticas definidas y manuales de funciones que ayuden en la gestión administrativa.		X	Se genera confusiones y sobrecarga de funciones.
Existe comunicación fluida dentro del ambiente laboral.		X	
Se realiza controles de las funciones que ejecuta cada empleado.	X		Se realiza el control por las actividades realizadas.
Existen falencias en la delegación de funciones.	X		Existe duplicidad de funciones en el área administrativa
Conocen todas sus funciones específicas.	X		Los jefes tienen claro las funciones, pero los nuevos empleados no.
Se podría implementar un manual.	X		Los empleados están dispuestos a seguirlos.