

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN**



**ELABORACIÓN DE UNA PROPUESTA DE UN MANUAL DE
DESCRIPCIÓN DE CARGOS PARA LA EMPRESA “Ms EXPRES C.A”.
UBICADA EN CUMANÁ, ESTADO SUCRE.**

**REALIZADO POR:
Br. ÁGREDA F, ÁNGEL R.**

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL
PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Cumaná, marzo, 2008

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN**



**ELABORACIÓN DE UNA PROPUESTA DE UN MANUAL DE
DESCRIPCIÓN DE CARGOS PARA LA EMPRESA "Ms EXPRES C.A".
UBICADA EN CUMANÁ, ESTADO SUCRE.**

**REALIZADO POR:
Br. ÁGREDA F, ÁNGEL R.**

**TRABAJO DE GRADO APROBADO EN NOMBRE DE LA UNIVERSIDAD
DE ORIENTE, POR EL JURADO CALIFICADOR EN CUMANÁ A LOS 22
DÍAS DEL MES DE OCTUBRE DE 2008**



**Lcda. Luisa Álamo
Jurado Principal**



**Lcdo. Luis Martínez
Jurado Principal**



**Lcdo. Samil Astorino
Asesor**

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
LISTA DE FIGURAS	iv
RESUMEN.....	v
INTRODUCCIÓN	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
OBJETIVO GENERAL	7
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
JUSTIFICACIÓN	8
METODOLOGÍA	9
Tipo de Investigación:.....	9
Investigación de Campo.....	9
Investigación Documental.....	9
Nivel de Investigación.....	10
Investigación descriptiva:	10
Fuentes de Información.....	10
Fuentes Primarias (vivas):.....	10
Fuentes Secundarias (documentales):	10
Técnicas de Recolección de Datos	11
Técnicas de Análisis de Datos.....	11
CAPÍTULO I.....	13
ASPECTOS GENERALES Y ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA EMPRESA “MS EXPRES C. A”	13
1.1 Reseña Histórica de la Empresa.....	13
1.2 Misión:	13
1.3 Visión.....	14

1.4	Objetivos de la Empresa.....	14
1.4.1	Objetivo General:	14
1.4.2	Objetivos Específicos:.....	14
1.5	Estructura Organizativa de la Empresa “MS Expres C.A”	15
1.5.1	Presidencia:	16
1.5.2	Gerencia de venta:.....	16
1.5.3	Gerencia de administración:.....	17
1.5.4	Gerencia de mercadeo:	19
1.5.5	Gerencia de finanzas:	19
1.5.6	Gerencia de cobranza:	20
1.5.7	Gerencia de contabilidad:.....	21
1.5.8	Representantes de ventas:	22
1.5.9	Depósito:	23
2.5.10	Garantía:.....	23
1.6	Relación existente de los cargos que conforman la estructura organizativa de la empresa “MS EXPRES C. A”.....	24
CAPÍTULO II		25
ASPECTOS TEÓRICOS DE LA DESCRIPCIÓN DE CARGOS, ESPECIFICACIÓN DE CARGOS Y MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS....		25
2.1	Concepto de cargo.....	25
2.2	Descripción de Cargos	25
2.3	Importancia de la Descripción de Cargo.....	26
2.4	Especificación de Cargos	26
2.5	Aspectos que deben incluirse en una especificación de cargos	26
2.5.1	Requerimiento de habilidades	27
2.5.2	Habilidades Mentales	27
2.5.3	Habilidades Manuales	28
2.5.4	Requerimientos Físicos	28
2.5.5	Condiciones de Trabajo	28

2.5.6	Riesgo del Cargo.....	29
2.6	Concepto de manual.....	29
2.7	Importancia de los manuales.....	29
2.8	Ventajas de los manuales.....	30
2.9	Desventajas de los manuales.....	31
2.10	Clasificación de los manuales.....	31
2.10.1	De organización:.....	32
2.10.2	De procedimientos:.....	32
2.10.3	De historia de la organización:.....	32
2.10.4	De políticas:.....	32
2.10.5	De contenido múltiple:.....	32
2.10.6	De descripción de cargos:.....	33
2.10.7	De técnicas:.....	33
2.10.8	De ventas:.....	33
2.10.9	De producción:.....	33
2.10.10	De personal:.....	33
2.10.11	De operación:.....	34
2.10.12	De sistemas:.....	34
2.11	Características de los manuales.....	34
2.12	Criterios a considerar para la elaboración de un manual.....	36
2.13	Manual descriptivo de cargos.....	36
2.14	Objetivos del manual descriptivo de cargos.....	38
2.15	Importancia del manual descriptivo de cargos.....	38
2.15.1	Para la empresa.....	38
2.15.2	Para el departamento de personal.....	39
2.15.3	Para el trabajador.....	39
2.16	Estructura del manual de descripción de cargos.....	39
2.16.1	Descripción de la presentación externa del manual:.....	39
2.16.2	Descripción de la presentación interna del manual.....	40

CAPÍTULO III.....	45
PROPUESTA DE UN MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE CARGOS PARA LA EMPRESA “MS EXPRES C. A”.	45
CONCLUSIONES	166
RECOMENDACIONES.....	167
GLOSARIO	168
BIBLIOGRAFÍA	171
ANEXOS	173

DEDICATORIA

La vida como tantas veces me da hoy la oportunidad de ver mis sueños cristalizados; por eso quiero dedicar mis logros a todas aquellas personas que me tendieron sus manos cuando más lo necesité, dándome fuerzas para levantarme y seguir adelante en los momentos más difíciles. Por tal motivo este trabajo se lo dedico a:

Dios Todopoderoso por permitirme existir y dejarme compartir con los seres que más amo.

A mi madre Paula Olivia Frontado, mejor conocida como “Maita” por ser instrumento para darme la vida; por estar allí en los momentos que más he necesitado. Inculcándome siempre lo bueno con sus consejos y ayuda incondicional. Este triunfo también es tuyo Maita. Sin ti no lo hubiese logrado ¡te quiero mucho!

Mis hermanas: Carmen, María, Obdalys, Narcisa y Amada por ser compañeras de mi vida.

A mis sobrinos: Francisco Javier, Obdismar, Aníbal, Valentina, Ámbar, Ariadna, Génesis, Paola, Lohana y Alejandra; para que este logro le sirva de estímulo y los llene de energía para seguir adelante en sus estudios.

A un ser especial, mi esposa Carmen Ramona por formar parte de mi vida y porque siempre ha estado ofreciéndome su amor, comprensión al compartir conmigo los momentos agradables y difíciles de mi carrera. ¡Gracias por siempre, por estar allí apoyándome! ¡Te amo!

AGRADECIMIENTO

Agradezco de todo corazón:

A Dios y al Divino Niño por estar, y ser mi soporte espiritual en los momentos cuando más lo he necesitado; dándome fuerza física y moral para seguir adelante alcanzando los objetivos propuestos.

A mis dos grandes amores, igual en intensidad y profundidad, aunque diferente, a ustedes Maita y Raymond, eternamente agradecido por su actuar para conmigo en todo momento. ¡Gracias...eternamente!

A mis compañeros de estudio: María, Juan, Miguel, Gustavo, Ismary, Ismael y Katherine con especial cariño; juntos luchamos por alcanzar nuestras metas académicas. ¡Lo logramos!

A Federico, Maritza, Aníbal López y Aníbal Guevara; que de una u otra forma me han impulsado a conseguir este triunfo.

A la Universidad de Oriente; por haberme permitido cursar estudios en su seno y formarme como profesional.

A todos mis profesores; por transmitirme sus valiosos conocimientos y orientaciones.

Al Profesor Samil Astorino, Asesor de mi Tesis; por su apoyo y contribución incondicional para hacer realidad mi sueño en lo profesional y del cual él formó parte importante.

A todo el personal de la Empresa Ms. Expres C.A por permitirme desarrollar en su Institución mi Trabajo de Grado, brindándome toda la información necesaria para alcanzar los objetivos propuestos.

LISTA DE FIGURAS

Grafico N°1. ORGANIGRAMA EMPRESARIAL “Ms Expres C.A”.....	173
Grafico N°2. ORGANIGRAMA PROPUESTO PARA LA EMPRESA “Ms Expres C.A”	174

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN**



**ELABORACIÓN DE UNA PROPUESTA DE UN MANUAL DE
DESCRIPCIÓN DE CARGOS PARA LA EMPRESA “MS EXPRES, C.A”,
UBICADA EN CUMANÁ, ESTADO SUCRE**

Realizado por: Ángel Agreda
Prof.. Asesor: Samil Astorino
Fecha: 27/03/2008.

RESUMEN

El trabajo que se presenta, es la elaboración de un Manual de Descripción de Cargos para la empresa “Ms Expres, C.A”, ubicada en Cumaná, estado Sucre, la cual se dedica a la comercialización de equipos celulares y todo lo relacionado con este producto, dicha organización carecía de tan importante recurso; indispensable en cualquier empresa o institución, puesto que esta herramienta permite mejorar el desempeño en el trabajo, facilita la selección del personal y determina la responsabilidad y obligación de las personas que desempeñan actividades dentro de la misma; además constituyen una fuente de información básica para toda la planeación del recurso humano. Dada la importancia, se diseñó el instrumento, desarrollándose en tres capítulos contentivos de: Capítulo I: la estructura organizativa de la empresa “Ms. Expres C.A”, en el Capítulo II: se presenta la fundamentación teórica de la descripción, especificación y manual descriptivo de cargos y en el Capítulo III: la propuesta de un manual de descripción de cargos para la Empresa “Ms. Expres C.A”. Se aplicaron técnicas de observación y entrevistas, orientadas por la investigación de campo y la investigación documental, lo cual permitió obtener información necesaria para la elaboración del Manual de Descripción de Cargos para la empresa “MS EXPRES, C.A”.

INTRODUCCIÓN

En el mundo globalizado de hoy en día, los objetos tecnológicos de que dispone la humanidad son innumerables, y cada día se añaden nuevas ideas e inventos que hacen la vida del ser humano más fácil. En este contexto la comunicación móvil no escapa de ello, en tal sentido ha experimentado un avance significativo que ha logrado satisfacer necesidades y a la vez consolidar mercados.

A finales de la década de los 90 nace en Cumaná estado Sucre una empresa de capital privado denominada “Ms Expres C.A”, dedicada a la compra y venta de equipos celulares y cuya finalidad es de perseguir un lucro a través de la comercialización de productos como toda empresa privada.

Toda organización, bien sea pública o privada debe contar con medios que le permitan lograr la eficiencia en la ejecución de sus actividades. Se ha determinado que uno de esos medios lo constituye el manual de descripción de cargos, en el cual se señala las actividades a realizar en forma clara y detallada para cada uno de los cargos existentes en la institución, persuadiendo confusiones así como posibles conflictos que en ocasiones se presentan entre los trabajadores.

Hay que señalar que el manual de descripción de cargos es un instrumento de vital importancia en los programas de entrenamiento, puesto que ayuda a la determinación de los planes de compensación; además sirve como herramienta de control. De igual manera facilita la selección de personal, porque permite examinar los perfiles educativos e intelectuales para el trabajo, como también las habilidades, destrezas y experiencias.

Considerando la importancia de este instrumento, es necesario que exista y sea utilizado un manual de descripción de cargos para la empresa “Ms Expres C. A” ubicada en Cumaná, estado Sucre; por cuanto este manual permite mantener registrada en forma ordenada la información y datos requeridos para el mejor funcionamiento de cualquier institución, convirtiéndose éste en un mecanismo indispensable de la administración, logrando así mayor eficiencia y eficacia en el desarrollo del trabajo asignado al personal, a razón de alcanzar el objetivo de la empresa.

Este trabajo de investigación está integrado por 3 capítulos estructurados de la siguiente manera:

Capítulo I, ASPECTOS GENERALES Y ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA EMPRESA “Ms Expres C.A”. Concretamente se señalan puntos tales como: Reseña Histórica, Misión, Visión, Objetivos, Estructura organizativa y la Relación existente de los cargos que conforman la estructura organizativa de la empresa “Ms Expres C. A”.

Capítulo II, trata sobre los: ASPECTOS TEÓRICOS DE LA DESCRIPCIÓN DE CARGOS, ESPECIFICACIÓN DE CARGOS Y MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS.

Capítulo III, se presenta la: PROPUESTA DE UN MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE CARGOS PARA LA EMPRESA “Ms Expres C.A”.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy en día es evidente que el hombre está inmerso en un constante proceso de evolución y cambios que conllevan a mejorar su calidad de vida. Para ello requiere de acciones que le permitan garantizar y preservar todos los recursos que están a su alcance, para utilizarlos en forma correcta y conseguir así un mejor funcionamiento que le faciliten una buena organización, planificación y programación de acuerdo a su entorno.

Dentro de ese orden de ideas se puede ubicar la situación de la administración del sector empresarial del país; que busca también implementar estrategias que le garantice el éxito gerencial, sin poner en condición de riesgo y debilidad a las empresas, puesto que algunas de ellas llegan a desaparecer al no marchar en el ritmo que demanda el presente institucional. En este sentido la administración o gerencia de la empresa debe considerar una serie de factores en medio de este mundo cambiante; los cuales van desde la cultura de sus empleados hasta las características de los escenarios en los cuales se desenvuelven.

Según consulta realizada en la Web:

La resistencia a la incorporación de nuevas técnicas, el no compartir una misma visión, la falta de estrategias y acciones innovadoras, que en conjunto funcionan como sistema dinámico; está limitando la productividad empresarial de algunos sectores en Venezuela. <http://www.gestiopolis.com>

Resulta claro que esta situación también se puede observar en el empresariado del estado Sucre y por ende en sus empresas, como es el caso particular de la empresa “Ms Expres C.A”.

La empresa “Ms Expres C.A” es una organización de capital privado ubicada en Cumaná estado Sucre, fué fundada el 16 de julio de 1998. Su actividad u objeto consistía en almacenar y transportar mercancías; dicho transporte se hacía por vía terrestre y aérea. En el presente, la empresa se dedica a la comercialización de equipos celulares, accesorios y todo lo relacionado con este producto. Tiene como prioridad, aparte del lucro, satisfacer una necesidad en el mercado tanto local como nacional, contribuyendo con el desarrollo económico de la región y por ende del país; sin embargo, se puede observar que carece de herramientas básicas para desarrollar su misión y cumplir la visión de ser una empresa de alta calificación; pues no posee un manual de descripción de cargos en su organización; lo que la convierte en una empresa con una amenaza y limitación constante.

La empresa “Ms Expres C.A”, al carecer de tan importante instrumento de funcionamiento, crea en su estructura organizativa situaciones indeseables, tales como: falta de control interno, comunicación, coordinación, dirección y evaluación administrativa, lo cual se evidencia en la existencia de dualidad de funciones, trabajadores que no conocen cuál es su tarea y responsabilidad; en fin no hay un control de las actividades planificadas y además no se aplican técnicas de inducción al personal que entra a laborar.

El Manual de descripción de cargos es una herramienta de relevante importancia dentro de la administración de una empresa, él norma las distintas tareas a realizar por el recurso humano, igualmente este manual, permite recopilar o suministrar información necesaria sobre las distintas asignaciones y las responsabilidades, que conlleva cada cargo en particular.

Además, el manual de descripción de cargos constituye una fuente de información básica para toda la planeación de recursos humanos, necesaria para la

selección, el adiestramiento, la carga de trabajo, los incentivos y la administración social.

La descripción de cargos se refiere a las tareas, los deberes y las responsabilidades del cargo; en tanto que las especificaciones del mismo se ocupa de los requisitos que el ocupante necesita cumplir. Por lo tanto, los cargos se proveen de acuerdo con esas descripciones y especificaciones. El ocupante del cargo debe tener características compatibles con las especificaciones del cargo.

Es por ello que la descripción de cargos es importante, puesto que trata temas claves; ¿el qué?, ¿el cómo?, ¿el cuándo? y ¿el por qué? Estas interrogantes dan las bases de la limitación de un cargo, permite delimitar obligaciones y todas las tareas y atribuciones que son los elementos que conforman un trabajo y que debe cumplir un ocupante; de esta forma queda entendido que el manual de descripción de cargos no es un capricho sino una necesidad.

De acuerdo a la problemática existente en la empresa, se hace imprescindible elaborar un manual de descripción de cargos, que le permita a esta institución lograr los objetivos propuestos de una manera eficiente, y además replantearse aquellas situaciones que se presten a confusión o malos entendidos, permitiendo dar respuesta a las interrogantes que se presentan a continuación:

- ¿Cuáles son los aspectos generales que rigen a la empresa “Ms Expres C.A.”?
- ¿Cómo es la estructura organizacional de la empresa “Ms Expres C.A” de acuerdo a los cargos que allí se desempeñan?
- ¿Qué tan importante es para la empresa “Ms Expres C.A” poseer un manual de descripción de cargos?

- ¿Qué beneficios obtendrá la empresa “Ms Expres C.A” y el personal que labora en esa organización con la elaboración de un manual de descripción de cargos?
- ¿Cómo será el diseño de un manual de descripción de cargos que se adapte a la empresa “Ms Expres C.A”?

OBJETIVO GENERAL

Elaborar una propuesta de un manual de descripción de cargos para la empresa “Ms Expres C. A” ubicada en Cumaná, estado Sucre.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Describir los aspectos generales que rigen a la empresa “Ms Expres C.A.”
2. Señalar la estructura organizativa de la empresa “Ms Expres C.A”
3. Señalar la importancia que representa la elaboración de un manual de descripción de cargos para la empresa “Ms Expres C.A”.
4. Explicar los beneficios que obtendrá la empresa “Ms Expres C. A” y su personal con la elaboración y aplicación del manual de descripción de cargos.
5. Diseñar el manual descriptivo de cargos para la empresa “Ms Expres C.A”, el cual le permitirá visualizar las funciones y responsabilidades de todo el personal que allí labora.

JUSTIFICACIÓN

Toda empresa al inicio de sus funciones plantea sus objetivos para ser alcanzados bien sea a corto, mediano o largo plazo, todo esto con el propósito de satisfacer una o varias necesidades sin dejar de obtener rentabilidad.

Los manuales descriptivos de cargos, son instrumentos más que necesarios, se caracterizan por ser instrumentos valiosos que proporcionan ayuda y facilitan la realización de ciertas actividades en el campo de la administración de personal. De igual manera le permite a las personas conocer cuales son sus deberes y responsabilidades.

La empresa “Ms Expres C.A”, desde su creación y funcionamiento hasta los actuales momentos, no cuenta con un manual de descripción de cargos, el cual le va a permitir visualizar claramente sus funciones así como también los objetivos de los cargos que posee. De allí que surge la necesidad de diseñarle un manual de descripción de cargos para con su aplicación obtener un mayor rendimiento en cada una de las tareas que allí se realizan.

En este contexto se hace imprescindible, la elaboración y aplicación del manual de descripción de cargos, por ser una herramienta importante y de avanzada en el ramo empresarial actual. Su implementación en la misma servirá de guía a sus trabajadores, para que realicen sus funciones en forma eficaz y eficiente, lo cual permitirá ahorrar tiempo y dinero. Al mismo tiempo, permitirá a los estudiantes de la universidad y otras personas interesadas, contar con un material de apoyo en la realización de un manual de descripción de cargos. También puede servir de marco teórico y referencial para nuevos proyectos de investigación.

METODOLOGÍA

Este trabajo de investigación se orientó a realizar de manera sencilla un manual de descripción de cargos; en el cual se emplearon diferentes tipos de investigación como son: la investigación de campo y la investigación documental.

Tipo de Investigación:

Investigación de Campo Según Arias (2006) define:

“investigación de campo como aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes”

Se utilizó este método de investigación porque tal como lo señala la cita anterior permite recabar información de manera clara y en forma directa de la realidad que se vive en la organización.

Investigación Documental, el autor mencionado expresa:

Que es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos.

Se utilizó este método de investigación puesto que permitió recabar conocimientos, partiendo del hecho de la indagación, interpretación y presentación de los diferentes medio objeto de consulta; al investigar en diferentes fuentes se enriquece de manera sustancial el conocimiento requerido.

Nivel de Investigación

Investigación descriptiva: Según Arias (2006).

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (p. 24).

Se tomó este tipo de investigación porque permitió presentar en forma clara las distintas actividades que se realizan en la organización objeto de estudio.

Fuentes de Información

Según Arias (2006) expresa que:

Fuente es todo lo que suministra datos o información. Según su naturaleza, las fuentes de información documentales (proporcionan datos secundarios), y vivas (sujetos que aportan datos primarios). (p. 27).

Fuentes Primarias (vivas): entrevista con el personal que labora en la empresa “Ms Expres C.A”, ubicada en Cumaná, estado Sucre.

Fuentes Secundarias (documentales): consultas relacionadas con el tema objeto de estudio como por ejemplo: texto, Internet, revistas, tesis, estatutos internos de “Ms Expres C.A”.

Técnicas de Recolección de Datos

La técnica de recolección de datos que se utilizó para la elaboración de este trabajo de investigación fue la observación y la entrevista.

Para Arias, 2006.

“Observación es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos”. (p. 69)

Se aplicó esta técnica en la empresa Ms Expres. C.A, para apreciar como son realizadas las labores por el personal que ocupa cada cargo, así como saber las habilidades y destrezas de los ocupantes y las condiciones del sitio donde se realizan las actividades.

La entrevista más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en un diálogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida. (Arias, 2006. p. 73).

Tal como se expresó anteriormente se realizó una entrevista donde se recopiló la información de las fuentes primarias es decir, con el personal que trabaja dentro de la empresa.

Técnicas de Análisis de Datos

Según *Balestrini, 2002*, expresa que:

“Población es cualquier conjunto de elementos de los que se quiere conocer o investigar alguna o algunas de sus características”

Y muestra “es una parte representativa de una población, cuya características deben producirse en ellas, lo más exactamente posible” (Balestrini. 2002. P. 142).

En esta investigación la población o universo está conformada por las treinta (30) personas que laboran en la empresa “Ms Expres C. A”, ella misma constituirá la muestra ya que la primera está constituida por un número menor de 100 personas, y en situaciones como esta la población pasa a ser la muestra.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES Y ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA EMPRESA “MS EXPRES C. A”

1.1 Reseña Histórica de la Empresa.

La empresa Ms Expres C.A. fué fundada el 16 de julio de 1998, por la señora Juana Castañeda Márquez, y por su hijo Marlon Márquez, quien se desempeña como presidente. Ellos estuvieron acompañados para esa época por el señor Marcos Bonilla actual contador y una asistente del contador. La empresa se encuentra ubicada en la avenida Perimetral, edificio Ilvica, Torre A, 1^{er} piso, Locales 15 y 16, Cumaná estado Sucre. La misma ha crecido año tras año, llegando a contar en la actualidad con treinta trabajadores. Sus objetivos principales son: importación y exportación de toda clase de telefonía celular accesorios, transportación, almacenamiento; por tierra, aire y mar; a nivel nacional e internacional, y a toda actividad o negocio de lícito comercio.

En la actualidad la empresa distribuye y mantiene relaciones comerciales, a nivel nacional (Venezuela), y a nivel internacional con varios países de Latinoamérica y Estados Unidos de Norte América, como también, con el Asia (Taipei, Hong Kong, Taiwán) y aspiran establecerse en Miami (Florida) con una sucursal; para así incrementar las relaciones comerciales y nuevos mercados.

1.2 Misión:

La misión principal de la Empresa M.s Expres C.A, es la de prestación de servicio al público, en general en todo lo relacionado con la venta de telefonía celular, marca de celulares, y accesorios de todo tipo. También brinda asesoría e información

al usuario en cuanto a la problemática y avance de nuevas tecnologías de la telefonía celular.

Además desarrolla dentro del ámbito comercial una actividad bastante positiva en cuanto a la creación de nuevas fuentes de trabajo, tanto a nivel local como nacional, contribuyendo así con el desarrollo de la región y el país.

1.3 Visión.

- La empresa tiene como visión conocer todos los progresos tecnológicos y comerciales del ramo y expandir nuevas sucursales en el ámbito local, nacional e internacional.
- Crear una sucursal en Miami, para coordinar las compras de mercancías e importaciones que efectúe la empresa.

1.4 Objetivos de la Empresa.

1.4.1 Objetivo General:

- Comprar y vender equipos y accesorios para celulares.

1.4.2 Objetivos Específicos:

- Prestar el mejor servicio en todas sus sucursales en cuanto a la comercialización de equipos celulares.
- Buscar el mejor posicionamiento en el mercado de telefonía celular y ventas de accesorios a nivel nacional.
- Ofrecer productos y servicio de alta calidad.

1.5 Estructura Organizativa de la Empresa “MS Expres C.A”

Una empresa es un conjunto de personas con un objetivo común, y que para su logro utilizan recursos naturales, humanos, informáticos, servicios, capital, etc. Si la empresa tiene fines de lucro, el objetivo es la obtención de beneficios, es decir que hay una organización con una estructura intencional de roles, donde, cada persona asume un papel que se espera que cumpla con el mayor rendimiento posible. Determinándose las jerarquías necesarias y agrupación de actividades, con el fin de simplificar las mismas y sus funciones dentro del grupo social. La Empresa “Ms Expres C.A”, para su mejor funcionamiento posee un organigrama de tipo vertical donde se representa las diferentes gerencias que la integra (ver anexo N° 1). Además se muestran las líneas de autoridad desde el nivel más alto hasta el más bajo dentro de la estructura.

La estructura organizativa de la Empresa “Ms Expres C.A” presenta algunas fallas las cuales se pueden observar en el organigrama de la misma (ver anexo N° 1), al no reflejar algunos cargos que actualmente se encuentran en funcionamiento. Ejemplo: Gerencia de Finanzas, Gerencia de Compras, Almacén, Recepción, Limpieza, Seguridad, Mensajero, Transporte y Garantía.

Además se pudo constatar que en dicha empresa no existe una Junta Directiva, que haga cumplir las políticas, objetivos, metas, misión y visión de la institución, una Gerencia General, que se encargue de controlar y supervisar los diferentes departamentos de la organización; así como tampoco existe una gerencia de Recursos Humanos que se encargue de las funciones típicas de este cargo. Más allá de esto cabe agregar que la Gerencia de Administración no posee un auxiliar, razón por la cual se hace necesario diseñar un manual descriptivo de cargos y proponérselo a la Empresa “Ms Expres C.A”. (Ver anexo N° 2).

A continuación se describirán detalladamente la conformación estructural de la empresa:

1.5.1 Presidencia:

Este cargo recae sobre el presidente de la empresa, quien debe ocuparse de todo lo relacionado con las compras, importaciones, exportaciones, ventas, constituir, aceptar, extinguir prendas, cauciones, hipotecas y cualquier otros derechos reales, celebrar toda clase de contratos con personas, organismos o entidades, sean públicas o privadas, firmar por la empresa y obligar a la misma a: abrir, movilizar y cerrar cuentas bancarias, designar los empleos que se necesiten, asignar sus sueldos y atribuciones, representar a la empresa en todos los asuntos tanto judiciales como extra judiciales sin limitación alguna, delegar estas funciones en personas de su confianza.

1.5.2 Gerencia de venta:

Su campo de actuación se dirige hacia planificación, promoción y colocación de los productos o mercancías, que la empresa comercializa, en los mercados; posicionándolos como producto de alta calidad. De la gerencia de venta depende toda la estructura comercial de la empresa. Un gerente de ventas debe agrupar todas las cualidades de un verdadero líder, como son la honestidad, ser catalizador, tomar decisiones, ejecutarlas, en fin un gerente deber ser muchas cosas, para muchas personas. Esto conlleva funciones tales como:

- Preparar planes y presupuestos de ventas, de modo que debe planificar sus acciones y las del departamento, tomando en cuenta los recursos necesarios y disponibles para llevar a cabo dichos planes.
- Calcular la demanda y pronosticar las ventas. Este proceso es de vital importancia y debe realizarse en el mismo orden en que se ha citado.

- Determinar el tamaño y la estructura de la fuerza de ventas. Debido a que el gerente es quien conoce de primera mano el mercado que se trabaja.
- Reclutar, seleccionar y capacitar a los vendedores.
- Delimitar el territorio, establecer las cuotas de ventas y definir los estándares de desempeño.
- Compensar, motivar y guiar las fuerzas de venta. La compensación y la motivación, son dos prácticas similares porque lleva satisfacción al vendedor, la cual es transmitida por el mismo, a sus clientes, con una sensación de confianza.
- Evaluar el desempeño de la fuerza de ventas. El gerente debe de calificar el desempeño de sus vendedores básicamente comparando el período actual con los anteriores y a los vendedores uno con otros.
- Monitorear el departamento. Es misión del gerente velar porque todo el procedimiento de ventas, se este llevando cabo de la forma idónea y que sus representantes sean buenos ciudadanos corporativos.
- Analizar los precios.
- Formar vendedores y comerciantes.

1.5.3 Gerencia de administración:

La gerencia de administración es la encargada de dirigir, planificar y supervisar el trabajo del departamento de administración. Además diseña planes financieros contables que garanticen un manejo eficaz y eficiente de los recursos económicos y financieros que percibe la empresa. Esta gerencia tiene diferentes funciones entre las cuales se mencionan:

- Realizar conciliación bancaria

- Pagar comisiones, liquidar vacaciones, administrar caja chica.
- Preparar mensualmente los estados financieros dentro del límite del tiempo fijado por la empresa.
- Controlar los recursos materiales y económicos utilizados en la gerencia de administración.
- Administrar la caja chica, con el objeto de cubrir los gastos menores que se generen en la empresa.
- Programar, dirigir, ejecutar, coordinar y controlar las actividades de personal, tesorería, contabilidad, logística y servicios internos y de mantenimiento.
- Administrar y supervisar los fondos y valores financieros de la empresa, canalizando los ingresos y efectuando los pagos correspondientes por los compromisos contraídos.
- Proveer oportunamente los recursos y servicios necesarios a los órganos de la empresa, para el cumplimiento de sus objetivos y metas.
- Llevar y mantener actualizado el control patrimonial respecto de los activos fijos de la empresa.
- Establecer, actualizar y coordinar normas y directivas de carácter interno para la administración de los recursos financieros y materiales, así como del potencial humano y de otras acciones propias de su competencia.
- Autorizar las adquisiciones, el almacenamiento, distribución y control de los materiales requeridos por los órganos que conforman la empresa.
- Administrar los bienes, recursos materiales y humanos.

1.5.4 Gerencia de mercadeo:

Este cargo está destinado a facilitar e incrementar la efectividad en la comercialización de los productos de la empresa a través del acercamiento del comercializador al consumidor en el camino de la venta. Por tanto, lleva consigo actividades de mercadeo que le faciliten abrir nuevos mercados. Se encarga de la publicidad y la carnetización de los trabajadores. Entre sus funciones están:

- Investigar y recopilar la información necesaria para planear y facilitar las ventas.
- Promocionar los equipos celulares y sus accesorios.
- Conocer los productos u objeto de la actividad de la empresa.
- Conocer el mercado y el sector donde opera la empresa.
- Analizar la competencia.
- Buscar y comunicarse con compradores en perspectiva.
- Dar forma y ajustar la oferta a los requisitos del comprador.
- Hacer esfuerzos por lograr un acuerdo final sobre precio y otras condiciones de la oferta.

1.5.5 Gerencia de finanzas:

La gerencia de finanzas es la encargada del mantenimiento de la fluidez y equilibrio financiero de la institución, a través de una estrecha supervisión del proceso de elaboración, seguimiento y control de ejecución presupuestaria de los proyectos administrativos.

Principales funciones:

- Planificar, programar y controlar los estados financieros y presupuestarios de la empresa.
- Orientar y supervisar los temas de manejo y control presupuestario de los proyectos.
- Supervisar los registros contables de las operaciones, y la emisión de información presupuestaria para los clientes.
- Evaluar los aspectos económicos financieros que intervienen en los contratos con nuevos proveedores y clientes; y participa en las negociaciones para obtener los mejores ingresos para la institución.
- Controlar los egresos de la empresa.

1.5.6 Gerencia de cobranza:

La gerencia de Cobranza debe mantener un nivel eficiente de rotación de las cuentas por cobrar, una buena relación y comunicación con los clientes y, una cartera sana que refleje saldos al corriente. Se espera que esté dirigida por una persona creativa en la propuesta de soluciones para el proceso de cobranza con clientes que lo haga más eficiente; reduciendo los costos de recuperación de cartera para la empresa, enfocándose en asegurar el pago de los clientes dentro de los plazos de crédito otorgados. Al mismo tiempo, deberá de apoyar al área de ventas por medio del envío de información oportuna sobre la situación de la cartera de los clientes.

Las funciones de la gerencia de cobranza se pueden resumir de la siguiente forma:

- Administrar la cartera de cuentas por cobrar de la compañía y gestionar la cobranza de los saldos abiertos de los clientes.
- Diseñar y elaborar reportes para la dirección de la compañía que muestren el estatus de la cartera.
- Mantener una rotación de cuentas por cobrar de acuerdo con los objetivos y metas planteadas.
- Establecer y promover una relación directa con los clientes para la administración de la gestión de cobranza, aclaración de saldos abiertos y mejorar los procesos.
- Enviar recordatorios de pago y elaborar informes de cobranzas al día.
- Mantener actualizadas las políticas y procedimientos de cobranza de acuerdo con las necesidades de la empresa y cambios en el mercado.
- Revisar y optimizar el procedimiento de cobranza con clientes y ventas.

1.5.7 Gerencia de contabilidad:

La gerencia de contabilidad se encarga del sistema contable de la empresa, provee información financiera útil (objetiva, oportuna y relevante) para el seguimiento y control de los ingresos, y de la ejecución de gastos de los proyectos administrados de las distintas gerencias.

Entre sus principales funciones están:

- Organizar, dirigir y controlar el sistema de contabilidad de la empresa.
- Guiar y supervisar las labores del personal de Contabilidad.

- Supervisar el cumplimiento de las normas externas que en materia contable y tributaria dictaminen las autoridades competentes.
- Interpretar las disposiciones legales tributarias vigentes y asegurar su correcta aplicación; supervisando la determinación y pago oportuno de los impuestos a cargo de la entidad.
- Supervisar, determinar y aplicar las provisiones por gastos.
- Revisar y aprobar los reportes contables de la empresa.
- Realizar los estados de cuenta.
- Controlar los vouchers.

1.5.8 Representantes de ventas:

Los representantes de ventas tienen la responsabilidad de vender y mercadear la línea de equipos celulares y sus accesorios, en las áreas determinadas, así como planificar y organizar estrategias de ventas con el propósito de promocionar el producto como uno de los mejores del mercado, buscando alcanzar la mayor cantidad de ventas posibles a través de ofertas, descuentos y promociones atractivas al cliente.

Entre sus principales funciones están:

- Desarrollar y gestionar las ventas en su zona geográfica.
- Realizar las visitas periódicas a los clientes de acuerdo a lo establecido.
- Procurar la incorporación de nuevos clientes a su cartera.
- Gestionar y realizar la cobranza a los clientes
- Liderar la estrategia de negociación comercial con empresas.

1.5.9 Depósito:

Esta unidad tiene la responsabilidad de controlar las entradas y salidas de mercancía de este departamento, organiza u ordena los productos que llegan a ese lugar y, entre sus funciones se pueden enunciar:

- Controlar el inventario de su mercancía.
- Realizar la facturación correspondiente a cada lote de pedido.
- Despachar la mercancía a los clientes, previendo la existencia de los equipos en sus empaques.

2.5.10 Garantía:

En esta unidad se implica un acto jurídico que corresponde a un beneficio al cliente, donde se le garantiza la calidad del producto por un tiempo determinado, y si por alguna razón los equipos presentan fallas deben ser retribuidos sin costo adicional, garantizándole la sustitución de los componentes defectuosos, si se tratara de defectos de fabricación o de mal funcionamiento en los componentes no sujetos de desgaste por uso. Los servicios de reparación serán efectuados a través de los Centros de Servicio Técnico de la empresa.

Entre sus principales funciones están:

- Recibir y revisar los equipos, para cerciorarse de que existan falla.
- Reponer el artículo dañado por otro nuevo si fuese necesario.
- Reparar los artículos que se vendieron dañados.
- Establecer el tiempo de validez de la garantía.

1.6 Relación existente de los cargos que conforman la estructura organizativa de la empresa “MS EXPRES C. A”.

En la empresa “Ms Expres C. A” se puede visualizar que la línea de mando baja directamente de su presidente a cada una de las diferentes gerencias que conforman la organización; estas se mantienen en constante interrelación con el fin de lograr el objetivo principal de dicha empresa. En la actualidad los dueños de la empresa creen que son suficientes las estrategias y/o relación que establecen para el logro de sus propósitos, todo ello sin conocer los beneficios que puede proporcionarle la existencia de un manual de descripción de cargos. Específicamente en esta empresa existe la siguiente relación inter-gerencial:

La gerencia de administración necesita de la cooperación de contabilidad ya que esta le presta asesoría en lo que respecta al área contable para efectos de la toma de decisiones.

La gerencia de ventas necesita de la gerencia de mercadeo puesto que esta le permite promocionar los productos, en este caso equipos celulares y sus accesorios para que las ventas se hagan más fáciles.

La gerencia de finanzas da la autorización a la gerencia de administración para que esta emita los cheques de pagos del personal como también a los proveedores de la empresa.

La gerencia de cobranza necesita de la información que suministra la gerencia de ventas en cuanto a las ventas a crédito; para poder cobrar las deudas a los clientes y conocer qué clientes tienen deudas pendientes.

CAPÍTULO II

ASPECTOS TEÓRICOS DE LA DESCRIPCIÓN DE CARGOS, ESPECIFICACIÓN DE CARGOS Y MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS.

2.1 Concepto de cargo

Según consulta realizada en la Web un cargo es:

“el conjunto de funciones (tareas o atribuciones) con posición definida en la estructura organizacional, en el organigrama. La posición define las relaciones entre el cargo y los demás cargos de la organización.”
<http://www.asisonline.org/certification/cpp/espanol/app/15to20.pdf>

De lo anterior se deduce que un cargo constituye una unidad de la organización y consiste en un conjunto de deberes que lo separan y distinguen de los demás cargos. La posición del cargo en el organigrama define su nivel jerárquico, la subordinación, los subordinados y el departamento o división donde está situado. Ubicar un cargo en el organigrama implica establecer esas cuatro categorías.

2.2 Descripción de Cargos

La descripción de cargos es un proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás cargos de la empresa; es la enumeración detallada de las funciones o tareas del cargo (qué hace el ocupante), la periodicidad de la ejecución (cuándo lo hace), los métodos aplicados para la ejecución de las funciones o tareas (cómo lo hace), y los objetivos del cargo (por qué lo hacen). Básicamente es hacer un inventario de los aspectos significativos del cargo y de los deberes y las responsabilidades que comprende. (*Chiavenato 1994. p. 239*)

2.3 Importancia de la Descripción de Cargo

Según consulta realizada en la Web:

“La descripción de cargo es importante puesto que trata temas claves; el qué, el cómo, el cuándo y el por qué. Estas preguntas dan las bases de la limitación de un cargo, permiten delimitar obligaciones y todas las tareas y atribuciones que son los elementos que conforman un trabajo y que debe cumplir el ocupante”. <http://www.gestiopolis.com>.

2.4 Especificación de Cargos

Otro producto que resulta del análisis de cargos es la especificación de cargos, el cual puede ser una sección de la descripción del cargo o un documento completamente separado de la misma.

Las actividades personales que debe tener un empleado para cumplir con los deberes y responsabilidades que aparecen en una descripción de cargos se encuentran recopiladas en la especificación del cargo.

La especificación de cargo se ocupa de los requisitos que el ocupante necesita cumplir. Por lo tanto el ocupante del cargo debe tener características compatibles con las especificaciones del cargo. En general las especificaciones del cargo suministran la percepción que tiene la organización respecto de las características humanas que se requieren para ejecutar el trabajo, expresadas en términos de educación, experiencia, iniciativa, etc. (*Chiavenato. 2000 Pág. 330*)

2.5 Aspectos que deben incluirse en una especificación de cargos

Existen dos tipos de requerimientos que son esenciales para entender al cargo con respecto al qué, cómo y porqué de las funciones realizadas, y sirven para

distinguir aún más un cargo de cualquier otro. Estos requerimientos son, los de habilidades y los físicos.

2.5.1 Requerimiento de habilidades

El objetivo principal es mostrar el nivel de dificultad de las funciones realizadas tanto de habilidad mental y manuales, así como las habilidades que debe poseer la persona que ocupa el puesto; de tal forma de desempeñarlo efectivamente.

2.5.2 Habilidades Mentales

Dentro de los aspectos que hay que considerar de las habilidades mentales se tienen:

- **Educación:** está referida a la educación formal mínima que debe poseer un individuo para desempeñar el cargo.
- **Experiencia:** se refiere a la mínima cantidad, conocimiento y tipo de experiencia requerida para que un empleado ocupe un cargo.
- **Conocimientos específicos:** se refiere a la cantidad y el tiempo de conocimientos sobre métodos, procedimientos, herramientas, equipos, procesos y técnicas requeridas para realizar el trabajo
- **Aplicación mental:** se refiere a los procesos mentales requeridos en la realización del trabajo tales como: juicio, capacidad analítica y creadora, iniciativa, versatilidad, toma de decisiones, cualidades sociales entre otros.

- Responsabilidad: se refiere al nivel y tipo de responsabilidad asumida en el ejercicio del cargo. El tipo de responsabilidad puede incluir: por dinero, trabajo de otro, proceso de producción, calidad de proceso, etc.

2.5.3 Habilidades Manuales

Son requeridas para realizar un trabajo dado, a un grado requerido de precisión o cuidado. Dentro de estas habilidades están: destreza, coordinación, precisión, limpieza en la manipulación, operación o proceso de materiales, herramientas e instrumentos.

Debe tenerse precaución al determinar los requisitos de cada puesto con respecto a las especificaciones.

2.5.4 Requerimientos Físicos

Los trabajos serían en la cantidad y tipo de esfuerzo requerido para realizarlos. Algunos requieren muy poco, mientras que otros requieren un cierto grado de trabajo físico.

En este aspecto se puede incluir lo siguiente: caminar, mantenerse de pie, manejar, doblarse, hablar, etc. También incluye la duración del tiempo que debe mantenerse para tal esfuerzo.

2.5.5 Condiciones de Trabajo

Se refiere al medio físico dentro del cual debe desempeñarse el cargo. Cubre aspectos tales como: iluminación, frío, calor, polvo, humedad, ruido, olores, ventilación, etc.

2.5.6 Riesgo del Cargo

Los riesgos también definen con respecto al tipo y grado de exposición a riesgo, así como al peligro de posibles daños resultantes de su ocurrencia, algunos riesgos que pueden presentarse durante la realización del trabajo son: cortaduras, quemaduras, hernias, fracturas, pérdidas de miembros, desmayos, etc. (*Sibila, Yanitza. 2003*).

2.6 Concepto de manual

Según *Guillermo Gómez Ceja (1995, Pág. 378)* dice que:

“Un manual es un conjunto de documentos que partiendo de los objetivos fijados y las políticas implantadas para lograrlo, señala la secuencia lógica y cronológica de una serie de actividades, traducidas a un procedimiento determinado, indicando quién lo realizará, qué actividades han de desempeñar y la justificación de todas y cada una de ella en forma tal, constituye una guía para el personal que los va a realizar”.

2.7 Importancia de los manuales

Los manuales son instrumentos de vital importancia para todas las organizaciones porque:

- Permiten mantener en forma ordenada la información y todos los datos requeridos para el funcionamiento de cualquier empresa, y por supuesto para la toma de decisiones.
- Persiguen la mayor eficacia en la ejecución del trabajo asignado al personal, para así lograr los objetivos de la empresa.

- Ofrecen uniformidad, control y responsabilidad a los empleados en la ejecución de las actividades inherentes a su puesto.
- Son valiosos para el manejo diario de la empresa porque evitan las duplicaciones en el cumplimiento de las tareas específicas.
- Presentan un conjunto ordenado y sistemático de información y/o decisiones con la finalidad de dotar a la organización de un instrumento que muestre la forma de cómo hacer las cosas dentro de ella. (*Millán y Acosta. 2005. P. 30*).

2.8 Ventajas de los manuales

- Determinan la responsabilidad de cada puesto y sus relaciones con los demás de la organización.
- Mejoran el desempeño en el trabajo al indicar lo que se debe hacer y cómo hacerlo.
- Los manuales liberan a los miembros de administración de tener que repetir información, explicaciones, e instrucciones similares a demás que disminuyen las pérdidas de tiempo, de recursos económicos y humanos.
- Eliminan la confusión, incertidumbre y duplicación de tareas.
- Son fuentes permanentes de información sobre prácticas generales y sectoriales de la empresa.
- Es un medio rápido para informar a los nuevos empleados sobre reglas, reglamentos beneficios de la empresa.
- Disminuyen la carga de supervisión y permiten que los ejecutivos cuenten con mayor tiempo libre para planear y resolver problemas.

- Aseguran que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- Sirven como guía en el adiestramiento de novatos. (*Millán y Acosta. 2005. P. 40*).

2.9 Desventajas de los manuales

- Incluyen solo los aspectos formales de la organización dejando de lado los informales, cuya vigencia e importancia para la vida de la empresa son notorias.
- Una mala redacción puede hacer más complicado su uso.
- Su preparación suele ser demasiado caro, limitativo y laborioso.
- Los datos manuales suelen actualizarse permanentemente de lo contrario pierden su vigencia y aplicabilidad.
- Existe el temor de que pueden conducir a una estricta reglamentación y rigidez, en el sentido, de que coarta la iniciativa de los trabajadores si estos se limitan tan sólo a su contenido. (*Millán y Acosta. 2005. P. 42*).

2.10 Clasificación de los manuales

Según el autor Franklin (1998, pág. 148-150) citado por **Millán, R. y Acosta, C. 2005 p. 46**. Los manuales pueden clasificarse de acuerdo a su contenido de la siguiente manera:

2.10.1 De organización:

Estos manuales contienen información detallada referente a los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, funciones, organigramas, niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidad, así como canales de comunicación y coordinación de una organización.

2.10.2 De procedimientos:

Es un instrumento técnico que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencia de operaciones concatenadas entre sí que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización.

2.10.3 De historia de la organización:

Estos manuales son documentos que refieren la historia de una organización, como su creación, crecimientos, logros, evolución de su estructura, situación y composición.

2.10.4 De políticas:

También denominados de normas, estos manuales compendian las guías básicas que sirven como marco de actuación para la realización de acciones en una organización.

2.10.5 De contenido múltiple:

Manuales que concentran información relativa a diferentes tópicos o aspectos de una organización.

2.10.6 De descripción de cargos:

Conocido también como manual individual o instructivo de trabajo, precisa la identificación, relaciones, funciones y responsabilidades asignadas a los puestos de una organización.

2.10.7 De técnicas:

Se define como un documento que agrupa los principios y técnicas necesarias para la realización de una o varias funciones de forma total o parcial.

2.10.8 De ventas:

Instructivos que integran información específica para apoyar las ventas, entre la que destacan las siguientes: Descripción de productos y servicios, mecanismos para llevarlas a cabo, políticas del funcionamiento, entre otras.

2.10.9 De producción:

Elemento de soporte para dar dirección y coordinar procesos de producción en todas sus fases.

2.10.10 De personal:

Identificados también como industriales, de reglas del empleado o de empleo, estos manuales básicamente incluyen información sobre: prestaciones, servicios, condiciones de trabajo.

2.10.11 De operación:

Manuales utilizados para apoyar tareas altamente especializadas o cuyo desarrollo demanda un conocimiento muy específico.

2.10.12 De sistemas:

Instrumento de apoyo que reúne las bases para el funcionamiento óptimo de sistemas administrativos, computarizados, etc., de una organización.

Los manuales funcionan como una fuente de consulta y un medio de inducción, ya que definen e informan la manera de llevar a cabo las actividades de la empresa; por lo tanto, son de gran utilidad en la reducción de errores, en la observación de políticas, en la capacitación de nuevos empleados, en proporcionar una mejor y más rápida inducción a empleados en nuevos cargos; entre otras ventajas. La efectividad de los manuales administrativos radica en el profundo y serio análisis de cada proceso, actividad, función o tarea que se lleva a cabo en la organización si son presentados en un documento accesible y claro, que permita al usuario encontrar una solución a los problemas relacionados con la forma de realizar sus funciones y actividades rutinarias sin necesidad de preguntar a los niveles superiores, eliminando tiempo ocioso al contar con ellos de manera inmediata como instrumento de información y consulta.

2.11 Características de los manuales

Los manuales deben tener las siguientes características:

- **Sencillez:** los manuales deben estar redactados en forma clara, precisa y con términos utilizados en toda la organización de manera que sean perfectamente entendibles por sus usuarios, además de que facilitan la lectura de las

instrucciones y eliminan la posibilidad de erróneas interpretaciones. Los manuales no deben ser complejos para lograr su efectividad, sino que por el contrario deben ser simples para que sean comprendidos.

- **Confiabilidad:** debe ser un instrumento confiable, factor muy importante para el buen funcionamiento de la empresa. Para tener un mayor grado de confiabilidad hacia los manuales (normas, procedimientos, políticas, etc.) en todas las situaciones se deben tomar medidas para la reparación y recuperación con el fin de superar cualquier falta que pueda ocurrir.
- **Flexibilidad:** la elaboración de los manuales debe hacerse tomando en cuenta que las condiciones cambian, en este sentido, los hombres de negocios y las organizaciones deben estar preparados para enfrentarse a esos cambios haciendo los ajustes que se requieran en sus operaciones.
- **Equilibrio:** con esta característica se pretende que no haya desequilibrio entre las diversas partes del manual y que la redacción de sus secciones sea igual para todas.
- **Legitimidad:** cuando en la empresa se establecen metas, objetivos, políticas, procedimientos y relaciones organizacionales, etc., que se van a plasmar en un manual, este debe estar autorizado por el organismo administrativo respectivo, de tal forma de darle la legitimidad y formalidad que le corresponde.
- **Aceptabilidad:** la elaboración de un manual, independientemente de que sea bien diseñado, es inútil si no es aceptado por sus posibles usuarios, ya que estos no creen en los beneficios que tal medio le puede proporcionar aun cuando sea de una herramienta útil para el buen funcionamiento de la empresa.
- **Perfección:** esta característica se refiere a que todos los aspectos del problema son examinados sin omitir ninguno y que ha sido completamente la función informativa que se requiere reflejar en el manual. (*Millán y Acosta. 2005. P. 47*)

2.12 Criterios a considerar para la elaboración de un manual.

Para la elaboración de un manual lo primero que se debe hacer es dividir el trabajo en cuatro partes:

- **Aspectos normativos:** tener claro los objetivos y las definiciones.
- **Proceso:** investigar, recopilar, seleccionar y preparar el material.
- **Presentación:** escogencia de la carátula, papel entre otros.
- **Elaboración:** seleccionar un buen equipo de editor.

En función de estos, los criterios para elaborar manuales son los siguientes:

- Informar a todos los empleados de la empresa que se esta elaborando un manual.
- Hacer una lista de los temas que deberán ser incluidos en el manual.
- Reunir todas las informaciones referentes a cada tema incluido en el manual.
- Elaborar un borrador del manual que se debe poner en conocimiento de la dirección, así como de los jefes de departamentos u oficinas donde sean pertinentes y de algunos trabajadores claves.
- Someter la redacción definitiva del manual a la aprobación de la unidad que compete. (*Millán y Acosta. 2005. P. 49*).

2.13 Manual descriptivo de cargos

Existen varios autores que han emitido su opinión con respecto a este tipo de manual.

Algunos de ellos son:

José A. Guzmán (1989, Pág. 87) citado por Millán, R y Acosta, C. 2005. p. 52. , quien lo define de la siguiente manera:

“Es la recopilación impresa de las descripciones de los cargos de una institución.”

María Montillas (1995, Pág. 49) citado por Millán, R y Acosta, C. 2005. p. 52, lo define de esta manera:

“Es el que recopila las condiciones de trabajo, tareas, responsabilidades de acuerdo al cargo del ocupante.”

La Oficina Central de Personal, también opina con respecto al término: Es el documento básico para la administración del sistema nacional. El manual informa a los especialistas en personal, presupuestos, organización y sistemas sobre las responsabilidades, tareas típicas, denominación oficial de los cargos y su grado en la escala general de sueldos. Este es un instrumento dinámico que sirve de guía o patrón para comparar la información de cada cargo en estudio y ubicarlo en la estructura de la organización, determina su importancia relativa y asignarle el título y el nivel correspondiente.

Se puede decir entonces que un manual descriptivo de cargos es un instrumento que refleja de forma escrita las asignaciones, tareas deberes, responsabilidades que corresponde a la organización interna de toda la empresa. Este reúne en forma específica y correcta cada uno de los puestos disponibles en la estructura administrativa u organizativa.

2.14 Objetivos del manual descriptivo de cargos

- Definir en forma clara, sencilla y precisa las funciones y responsabilidades de cada uno de los cargos.
- Establecer los requisitos indispensables para optar a un cargo en la empresa.
- Coordinar las funciones de cada uno de los miembros de la organización.
- Señalar las condiciones de trabajo y los posibles riesgos que se pueden presentar en determinados cargos.
- Establecer las políticas de sueldos y salarios de los trabajadores de la organización.
- Facilitar la selección e inducción del personal.
- Servir de apoyo jurídico para el despido del personal.
- Perseguir como fin la ampliación de la organización.

2.15 Importancia del manual descriptivo de cargos

Los manuales descriptivos de cargos son muy importantes tanto para la empresa, el departamento de personal, así como también para el trabajador.

2.15.1 Para la empresa

Es un instrumento metodológico, administrativo que contribuye a formular y crear en la organización características adecuadas para el logro de los objetivos organizacionales, además de que persigue la mayor eficacia y eficiencia en la ejecución del trabajo asignado al personal con el fin de que se alcancen las metas propuestas.

2.15.2 Para el departamento de personal

Facilita el proceso de reclutamiento, selección y empleo que refleja con mucha claridad los requisitos y conocimientos especiales que debe reunir el candidato para desempeñar el cargo. De esta manera se minimizan los riesgos de contratación de personal, también permite establecer el valor monetario de un cargo en relación con otros dentro de la organización. Además es de gran ayuda en los caso de ajuste de sueldo para el personal.

2.15.3 Para el trabajador

Señala sobre quiénes tienen autoridad y a quiénes deben obediencia e informe sobre su gestión. Explican lo que ha de hacerse, cómo ha de hacerse, porqué debe hacerse, para qué ha de hacerse y cuándo ha de hacerse. Brindar seguridad y les ahorra tiempo al trabajador puesto que les indica cuáles son sus obligaciones y responsabilidades.

2.16 Estructura del manual de descripción de cargos

La estructura de un manual puede variar en función del tipo de manual que se quiera realizar y de acuerdo al criterio de la persona que lo elabora. A continuación se describe la estructura que se considera más conveniente para un manual de cargos. La estructura es la siguiente:

2.16.1 Descripción de la presentación externa del manual:

El manual se presenta en una carpeta de anillos, ganchos, encuadernado, (etc.), tamaño carta, la cual permitirá la introducción o extracción de las hojas que han de ser modificadas, sin dificultad en futuras actualizaciones.

2.16.2 Descripción de la presentación interna del manual

Se presenta en un formato diseñado de tal forma que suministre y facilite el manejo e interpretación de la información que contiene. La estructura del manual de cargo es la siguiente:

- Página de título o identificación.
- Carta de aprobación.
- Índice o contenido.
- Introducción.
 - Justificación.
 - Objetivos.
 - Alcance del manual.
- Índice de cargos.
- Campo principal.
- Descripción de los cargos.

- Página de título o identificación:

La página del Título es la que aparece a manera de portada en el manual, es decir una breve descripción de su contenido (manual descriptivo de cargos). Este debe definir con la mayor precisión posible el campo de conocimiento y la actividad que abarca la publicación. En ella se identifica también el nombre de la empresa, fecha, etc.

Los aspectos que aparecen en el formato de las páginas del manual son los siguientes.

- El Nombre de la empresa: consiste en colocar en la parte superior de la página el nombre de la empresa o, en sustitución de éste, su logotipo.
- Los Destinatarios del Manual: esta referido al área usuaria de este instrumento. En ese caso el manual descriptivo de cargos está dirigido o destinado a todos los trabajadores de la empresa.
- Fechas: estas permiten localizar en el tiempo la validez de un manual. Es por esto que surge la necesidad de colocar en el manual la fecha de emisión, sustitución y de aprobación o puesta en funcionamiento del manual.
- Código: la codificación indica la numeración de los cargos que pertenecen a un departamento dentro de la empresa.
- Tema de La Descripción: es el nombre que expresa el contenido del manual, el cual debe estar siempre presente en cada página.
- La Aprobación: la aprobación del manual por parte de los órganos competentes, es uno de los elementos que siempre debe figurar en las distintas páginas del manual. Esa aprobación se hace a través de la(s) firma(s), de la(s) persona(s), autorizada(s) para dar esta aprobación.
- Numeración de las Páginas: debido a que los manuales están a menudo sometido a revisiones, que genera la sustitución parcial de algunas páginas, es necesario que cada página del manual sea enumerada para controlar su existencia y la exactitud de su colocación.
- Sustitución de Descripción de Cargos Anteriores: esto se hace para garantizar que la disposición a que se hace referencia es la más reciente y la única válida en la actualidad. A pesar de esto, no siempre la mención de sustitución es necesaria, por lo que puede ser evitada.
- La Descripción de los Cargos: esta es la parte central del manual puesto que aquí es donde se va a describir con detalle las funciones que se llevan a cabo

en los distintos cargos de la empresa. se puede decir que esta parte es la verdadera y definitiva razón del manual.

- La carta de Aprobación:

La aprobación del manual por parte de los órganos competentes es uno de los aspectos o elementos que siempre debe figurar en un manual. La carta de aprobación no es más que la comunicación por escrito que emite el órgano ejecutivo, a quien le compete esta responsabilidad, que muestra la aprobación del manual para darle la legalidad y formalidad adecuada.

En esta carta deben aparecer los siguientes aspectos: lugar y fecha de aprobación, la decisión tomada al respecto, donde se especifique la fecha cuando entrará en vigencia el manual y las áreas usuarias de este para darle la legalidad y formalidad adecuada.

- Índice o Contenido:

Es la parte que presenta, de una manera sintética, una lista organizada del contenido del manual, es el que indica el punto a tratar y el número de las páginas correspondientes. Es conveniente que esta lista sea lo suficientemente detallada de tal forma que permita a quién lo consulta, encontrar con mayor rapidez y facilidad la información que necesita.

- Introducción:

Es la parte de la estructura del manual que se ubica antes del contenido del mismo, su objetivo es informar y ubicar al usuario y/o lector, de manera general sobre la razón de su creación y la finalidad de su utilización. Además se debe señalar cuál es su ámbito de acción y los objetivos de este.

– Justificación: describe y explica la realidad del documento, justificando su uso, el cual debe estar relacionado con la necesidad que se pretende satisfacer con el usuario.

– Objetivos: es conveniente que en este manual se establezca los objetivos generales y específicos, es decir se señala cual es la razón de ser de dicho instrumento.

Tales objetivos deben expresarse en forma clara y precisa a fin de que el personal de la empresa tenga conocimiento o sepa para que se elabora el manual.

Los objetivos deben ser estructurados de tal manera que sus resultados satisfagan las expectativas de la gerencia. Toda lista de objetivos debe incluir aspectos respecto a eficiencia, utilidades y servicios de información para la gerencia.

– Alcance del Manual: esta parte se refiere al ámbito de aplicación del manual, es decir cuáles son los órganos, unidades y personal de la empresa al que está dirigido. En este sentido el manual de descripción de cargos presentado en este trabajo refleja todos los cargos de la empresa. La presentación de cada cargo dentro del manual, debe llevarse a cabo en función de la jerarquía o grado de autoridad que posee dentro de la empresa.

- Índice de los cargos:

Se refiere a la presentación de los cargos (en orden jerárquico) que existen dentro de la empresa, tomando en cuenta su respectiva codificación.

- Cuerpo Principal (descripción de los cargos):

Es la parte central del manual puesto que es allí donde se encuentra desarrollado el objetivo para el cual fue elaborado el manual. En esta sección se describe en

forma general y específica cada una de las funciones que realiza cada trabajador de la empresa.

CAPÍTULO III
PROPUESTA DE UN MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE CARGOS
PARA LA EMPRESA “MS EXPRES C. A”.

 MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS		Página N° 45: N° 1 De 1
ASUNTO: Índice	Fecha de Elaboración: 27 / 03 / 08	Fecha de Aprobación: / /
		Pág.
Introducción		46
Objetivos		48
Alcance		49
Justificación.		50
Presidente		51
Gerente General		56
Asesor Legal		61
Gerente de Venta		66
Gerente de Compras		71
Gerente de Administración		76
Gerente de Finanzas		81
Gerente de Cobranza		86
Gerente de Mercadeo		91
Gerente de Contabilidad		96
Gerente de Recursos Humanos		101
Representantes de Venta		106
Asistente de Administrador		111
Asistente de Cobranza		116
Asistente de Contabilidad		121
Asistente de Recursos Humanos		126
Almacenista		131
Técnico en Electrónica		136
Mensajero		141
Chofer		146
Vigilante		151
Recepcionist		156
Limpieza		161
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado Por:
Ángel Ágreda	Samil Astorino	

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO: Introducción

Fecha de

Elaboración: 27 / 03 / 08

Fecha de

Aprobación: / /

INTRODUCCIÓN

El Manual de Descripción de Cargos es un instrumento de la administración de los sistemas de recursos humanos; reclutamiento, selección, adiestramiento, clasificación, remuneración, desarrollo de carrera y evaluación de desempeño; donde se indican las tareas, obligaciones, responsabilidades y requisitos exigidos que sirven para identificar y describir los diferentes cargos de la organización.

Este documento contiene la descripción de actividades que debe seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa o de dos o más de ella, precisando su responsabilidad y participación en la misma. En el se encuentra registrado y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todos los cargos. Facilitando las labores de auditoria, evaluación, control interno, vigilancia, y la confianza en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no, adecuadamente.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:



MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO: Introducción

Fecha de

Elaboración: 27 / 03 / 08

Fecha de

Aprobación: / /

Este recurso le va a permitir a todos los miembros de la empresa conocer de manera clara y detallada las funciones y responsabilidades que deben tener con su trabajo, logrando con esto alcanzar los objetivos trazados por la organización de una manera rápida y eficaz.

Siendo el recurso humano factor primordial para una institución, se consideró la necesidad de diseñar el siguiente Manual Descriptivo de Cargos para la empresa “Ms Expres C.A”; manual que le va a permitir a todo su personal desempeñar sus funciones eficientemente.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:



MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO: Objetivos

Fecha de

Elaboración: 27 / 03 / 08

Fecha de

Aprobación: / /

Objetivo General:

Registrar de forma escrita y de manera individual todas las tareas y funciones que debe ejecutar cada trabajador de la empresa “Ms Expres C.A”;

Objetivos Específicos:

- Proveer al trabajador de información relacionada con el cargo que va a desempeñar.
- Identificar las funciones que se deben ejecutar en cada uno de los cargos.
- Proporcionar herramientas que sirvan de guía para el entrenamiento del personal a ingresar, personal transferido, ascensos e inducción.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:



MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO: Alcance

Fecha de

Elaboración: 27 / 03 / 08

Fecha de

Aprobación: / /

ALCANCE

Se pretende que con este Manual Descriptivo de Cargos, los trabajadores de la empresa “Ms Expres C.A” y los de nuevo ingreso, cuenten con una herramienta que les brinde toda la información requerida para así, poder ejecutar su trabajo de forma eficaz y eficiente, de acuerdo a las normas establecidas, contribuyendo con el logro de los objetivos propuestos por la institución.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO: Justificación

Fecha de

Elaboración: 27 / 03 / 08

Fecha de

Aprobación: / /

JUSTIFICACIÓN

Los manuales de descripción de cargos permiten conocer el funcionamiento interno de una organización en lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requisitos y a los puestos responsables de su ejecución. Auxilian en la inducción del cargo y al adiestramiento y capacitación del personal puesto que describen en forma detallada las actividades que deben ser desarrolladas en cada cargo por el trabajador.

Además los manuales constituyen una herramienta indispensable para cualquier organización puesto que permiten conocer, administrar y mantener actualizada todas las informaciones de los cargos existentes en la institución. Por tal motivo, se justifica su elaboración, consideración y presencia en la empresa.

Para generar los resultados deseados en una organización, minimizar los recursos que se utilizan y tener capacidad para adaptarse a las necesidades de la misma; es imprescindible contar con manuales de cargos bien elaborados, que permitan tener límites definidos, interacciones, responsabilidades y obligaciones de trabajo internas claramente establecidas.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:



MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS		Página N° 51 N° 1 De 5
		Tipo de Nómina: MENSUAL
Nombre del Cargo: PRESIDENTE	Fecha de Elaboración: 27 / 03 / 08	Fecha de Aprobación: / /
Dependencia: PRESIDENCIA	Supervisado por:	
N° de Personas: 01	Supervisa a: GERENTE GENERAL	
DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CARGO		
<p>Dirigir, supervisar, planificar, implementar, coordinar y controlar todas y cada una de las diferentes gerencias existentes en la empresa; además debe velar por el buen funcionamiento de la misma.</p>		
Elaborado por: Ángel Ágreda	Revisado por: Samil Astorino	Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

PRESIDENTE

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO

- Controlar, coordinar, organizar, dirigir y representar a la empresa.
- Supervisar las evaluaciones que el Gerente General hace a sus empleados.
- Hacer visitas periódicas por todas las instalaciones de la empresa.
- Supervisar los equipos de servicio de la empresa, para cerciorarse que estén siendo manejados adecuadamente.
- Organizar reuniones con los jefes de departamento a fin de estar informados de todo lo que sucede en la empresa.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

PRESIDENTE

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

REQUISITOS EXIGIDOS

Educación:

- Licenciado en Administración de Empresa y/o Comercial, Economista o Contador Público graduado en una reconocida universidad del país.

Experiencia:

- Cinco (5) años de experiencia en cargos similares.

Habilidades y Destrezas:

- Habilidad para expresarse en forma clara y efectiva, en forma oral o escrita y también para tomar decisiones.
- Habilidad para elaborar las metas, visión y misión de la empresa.
- Conocimientos en el área administrativa.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

PRESIDENTE

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

RESPONSABILIDADES

- Es responsable de tomar decisiones con respecto a la estructura organizativa de la empresa.
- Es responsable de solucionar problemas o inconvenientes que la empresa presenta.
- Otras inherentes a su cargo.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

PRESIDENTE

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

CONDICIONES DE TRABAJO

El trabajo se realiza en un ambiente cómodo, sin exposición a ruidos, bien ventilado e iluminado.

Esfuerzo Físico y Mental:

Físico:

No amerita de gran esfuerzo físico, puesto que, gran parte del tiempo permanece sentado.

Mental:

Amerita de mucha concentración para realizar su trabajo en forma eficiente.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:



MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS		Página N° 56 N° 1 De 5
		Tipo de Nómina: MENSUAL
Nombre del Cargo: GERENTE GENERAL	Fecha de Elaboración: 27 / 03 / 08	Fecha de Aprobación: / /
Dependencia: GERENCIA GENERAL		Supervisado por: PRESIDENTE
N° de Personas: 01		Supervisa a: TODO EL PERSONAL MENOS AL PRESIDENTE
DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CARGO		
<p>Bajo la supervisión del Presidente, el Gerente General; debe planificar, organizar, dirigir, controlar y supervisar todas y cada una de las gerencias de la institución; así como motivar a todo el personal bajo su cargo ha alcanzar los objetivos y metas de la empresa.</p>		
Elaborado por: Ángel Ágreda	Revisado por: Samil Astorino	Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

GERENTE GENERAL

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO

- Tomar decisiones y solucionar problemas que se presenten en la empresa.
- Supervisar todo el personal bajo su cargo.
- Representar a la empresa en juntas, reuniones, asociaciones de empresas, cámara de comercio, siempre y cuando el Presidente esté ausente.
- Informar a las diferentes gerencias de la empresa sobre cambios o modificaciones de órdenes; para que todo el personal esté al tanto de las mismas.
- Organizar juntas y reuniones con los diferentes gerentes de la organización.
- Elaborar el plan de inversión anual.
- Revisar las evaluaciones que los gerentes de la organización hacen de sus empleados.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:	Fecha de	Fecha de
GERENTE GENERAL	Elaboración: 27 / 03 / 08	Aprobación: / /

REQUISITOS EXIGIDOS

Educación:

- Licenciado en Administración o carreras afines, graduado en una reconocida universidad venezolana.

Experiencia:

- Cinco (5) años de experiencias en cargos similares.

Habilidades y destrezas:

- Amplios conocimientos sobre administración empresarial, economía, finanzas, contabilidad, leyes laborales, entre otras.
- Habilidad para elaborar planes y estrategias empresariales.
- Conocimientos generales de gerencia.
- Habilidad para expresarse en forma clara con el público y sus empleados.
- Habilidad para tomar decisiones.
- Dominio del idioma Inglés.

Elaborado por: Ángel Ágreda	Revisado por: Samil Astorino	Autorizado Por:
---------------------------------------	--	-----------------

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

GERENTE GENERAL

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

REPONSABILIDADES

- Debe responder ante la Presidencia sobre el funcionamiento de las diferentes gerencias bajo su cargo.
- Responsable por el buen funcionamiento de la empresa y el logro de los objetivos y metas.
- Debe incentivar a los trabajadores para lograr la armonía dentro de la organización y evitar que se presenten conflictos o solucionarlos en caso de que se presenten.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

GERENTE GENERAL

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

CONDICIONES DE TRABAJO

El trabajo se realiza en una cómoda oficina de la empresa sin exposiciones a factores externos que puedan afectar el desempeño y labor del Gerente General.

Esfuerzo Físico y Mental:

Físico:

No requiere de mayor esfuerzo físico porque la mayor parte del tiempo se la pasa sentado cómodamente en su oficina de trabajo.

Mental:

Requiere mucha concentración para poder realizar su trabajo eficientemente.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:



MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

Página N° 61
N° 1 De 5

Tipo de Nómina:
MENSUAL

Nombre del Cargo:
ASESOR LEGAL

Fecha de
Elaboración: 27 / 03 / 08

Fecha de
Aprobación: / /

Dependencia:
ASESORÍA LEGAL

Supervisado por:
PRESIDENTE

N° de Personas: **01**

Supervisa a:

DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CARGO

Prestar servicios de asesoría legal a la Presidencia de la Empresa, y a cualquier gerencia de la organización que lo requiera.

Elaborado por:
Ángel Ágreda

Revisado por:
Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

ASESOR LEGAL

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO

- Realizar estudios de la documentación de las operaciones de la empresa, así como la redacción de contratos y demás actos pertinentes a la organización.
- Representar a la institución en materia legal.
- Evaluar las consultas que le fueren sometidas a consideración por el presidente o por cualquier gerente de la organización.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

ASESOR LEGAL

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

REQUISITOS EXIGIDOS

Educación:

Licenciado en Derecho, graduado en una universidad reconocida.

Experiencia:

Tres (3) años de experiencia en asesoría legal.

Habilidades y Destrezas:

- Amplia experiencia en procedimientos legales, reglamentos, decretos y demás componente del régimen legal venezolano.
- Elaboración de contrato.
- Manejo de la Ley Orgánica del Trabajo y su Reglamento.
- Dominios de paquetes de computación.
- Habilidad para expresarse en forma oral y escrita.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

ASESOR LEGAL

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

RESPONSABILIDADES

- Representar legalmente a la empresa.
- Asesorar a la presidencia y las diferentes gerencias de la institución en materia legal.
- Proteger y cumplir los derechos legales de la empresa.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

ASESOR LEGAL

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

CONDICIONES DE TRABAJO

El trabajo se realiza en un ambiente agradable, cómodo sin exposiciones a factores externos que puedan perturbar el trabajo.

Esfuerzo Físico y Mental:

Físico:

No requiere de mucho esfuerzo físico, puesto que la mayor parte de su tiempo se mantiene sentado.

Mental:

Requiere de mucha concentración para poder llevar a cabo su trabajo de manera eficiente.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:



MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS		Página N° 66 N° 1 De 5
		Tipo de Nómina: MENSUAL
Nombre del Cargo: GERENTE DE VENTA	Fecha de Elaboración: 27 / 03 / 08	Fecha de Aprobación: / /
Dependencia: GERENCIA DE VENTA		Supervisado por: GERENTE GENERAL
N° de Personas: 01		Supervisa a: REPRESENTANTES DE VENTAS
DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CARGO		
<p>Se encarga de planificar y organizar planes de ventas; con el propósito de promocionar todos los equipos y accesorios para celulares, ofrecidos por la empresa.</p>		
Elaborado por: Ángel Ágreda	Revisado por: Samil Astorino	Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

GERENTE DE VENTA

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO

- Autorizar la venta a los clientes.
- Diseñar estrategias que permitan incrementar las ventas.
- Controlar los volúmenes de las ventas realizadas.
- Enviar al Gerente General informes periódicos sobre el trabajo realizado.
- Aperturar nuevos clientes en el sistema.
- Archivar las facturaciones realizadas.
- Realizar mensualmente los cálculos manuales de las comisiones.
- Planificar, coordinar y ejecutar los procesos de ajustes de los equipos y accesorios celulares, a fin de contar con precios competitivos en el mercado.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

GERENTE DE VENTA

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

REQUISITOS EXIGIDOS

Requisitos exigidos:

Educación:

Licenciado en Administración de Empresa o Mercadeo. Graduado en una reconocida universidad del país.

Experiencia:

Tres (3) años de experiencia en actividades de ventas y mercadeos.

Habilidades y Destrezas:

- Conocimientos de los procesos de ventas.
- Conocimiento y prácticas de la administración y contabilidad general.
- Habilidad para diseñar técnicas que ayuden a incrementar las ventas.
- Destreza para el manejo de sistemas computarizados (Internet, fax).
- Capacidad para identificar las necesidades de los clientes.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

GERENTE DE VENTA

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

RESPONSABILIDADES

- Administrar eficientemente los recursos asignados para tal fin.
- Optimizar la gestión de los procesos de venta y comercialización.
- Enviar los cheques de ventas al contado al banco para su posterior procesamiento en el sistema.
- Autorizar las ventas a los clientes.
- Archivar las facturaciones realizadas.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

GERENTE DE VENTA

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

CONDICIONES DE TRABAJO

El trabajo se realiza en un ambiente agradable, bien iluminado y con ventilación.

Esfuerzo Físico y Mental:

Físico:

No requiere de gran esfuerzo físico para realizar su labor.

Mental:

Requiere de concentración y coordinación para llevar a cabo sus funciones.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

Tipo de Nómina:
MENSUAL

Nombre del Cargo:
**GERENTE DE
COMPRAS**

Fecha de
Elaboración: 27 / 03 / 08

Fecha de
Aprobación: / /

Dependencia:
GERENCIA DE COMPRAS

Supervisado por:
GERENTE GENERAL

N° de Personas: **01**

Supervisa a:

DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CARGO

Tiene como propósito supervisar, dirigir, coordinar y ejecutar los procesos de negociación de compras, tales como: equipos celulares y sus accesorios, a fin de garantizar los estándares de calidad en el mercado.

Elaborado por:
Ángel Ágreda

Revisado por:
Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

GERENTE DE COMPRAS

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO

- Realizar contacto con los proveedores con la finalidad de adquirir el producto.
- Estudiar ofertas de productos que puedan competir en el mercado, tomando en cuenta la calidad a fin de garantizar su rentabilidad a la empresa.
- Supervisar los pedidos de compras, con el propósito de que el producto se encuentre en buen estado.
- Realizar estimaciones de las compras.
- Seleccionar la mejor alternativa al momento de realizar las compras, en cuanto a precio, tiempo de entrega y condiciones de pago.
- Ejecutar devoluciones de pedido.
- Archivar órdenes de compras.
- Programar los pagos de acuerdo con los planes de compra.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

GERENTE DE COMPRAS

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

REQUISITOS EXIGIDOS

Educación:

Licenciado en Administración de Empresas o Mercadeo en una universidad reconocida.

Experiencia:

Tres (3) años de experiencia progresiva en el área de compras.

Habilidades y Destrezas:

- Capacidad de negociación.
- Capacidad de análisis.
- Habilidad en el control de inventario.
- Destreza y habilidad en operaciones matemáticas.
- Conocimiento en el área de mercadeo.
- Amplio conocimiento en el idioma Inglés.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

GERENTE DE COMPRAS

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

RESPONSABILIDADES

- Es responsable de que la mercancía que se compra para la empresa esté buen estado.
- Realizar y confirmar las negociaciones con los proveedores con el fin de adquirir el producto solicitado.
- Llevar el control de las facturaciones realizadas

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

GERENTE DE COMPRAS

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

CONDICIONES DE TRABAJO

El trabajo se realiza dentro y fuera de la empresa puesto que amerita disponibilidad para trasladarse a los sitios de compras.

Esfuerzos Físicos y Mentales:

Físicos:

Requiere de mucho esfuerzo físico puesto que gran parte del tiempo permanece haciendo negociaciones de compras y en contacto con sus proveedores.

Mentales:

Amerita mayor concentración para analizar las compras de manera eficiente.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:



MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS		Página N° 76 N° 1 De 5
		Tipo de Nómina: MENSUAL
Nombre del Cargo: GERENTE DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de Elaboración: 27 / 03 / 08	Fecha de Aprobación: / /
Dependencia: GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN		Supervisado por: GERENTE GENERAL
N° de Personas: 01		Supervisa a: ASISTENTE DE ADMINISTRACIÓN
DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CARGO		
<p>El administrador tiene como objetivo principal, planificar, coordinar, controlar y supervisar las funciones de tesorería y contabilidad, igualmente diseñar planes que garanticen un mayor rendimiento de los recursos de la empresa; este cargo se encuentra bajo la supervisión directa del Gerente General.</p>		
Elaborado por: Ángel Ágreda	Revisado por: Samil Astorino	Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**GERENTE DE
ADMINISTRACIÓN**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO

- Elaborar y controlar los estados presupuestarios de la empresa.
- Programar, dirigir, ejecutar y controlar las actividades de personal, tesorería, contabilidad, logística y servicios internos y de mantenimiento.
- Controlar los recursos materiales y económicos utilizados en la gerencia de administración.
- Preparar mensualmente los estados financieros dentro del límite fijado por la empresa.
- Proveer oportunamente los recursos y servicios necesarios a los órganos de la empresa, para el cumplimiento de sus objetivos y metas.
- Emitir la relación de apartado de prestaciones sociales de los trabajadores de la institución y enviarlos a contabilidad para que sean depositados en sus respectivas cuentas.
- Aprobar con su firma el retiro de cheques, por parte de terceros cuando el titular no pueda hacerlo.
- Autoriza los permisos a los empleados para salir de la institución cada vez que las circunstancias lo ameriten.
- Emitir memorandum al personal.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**GERENTE DE
ADMINISTRACIÓN**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

REQUISITOS EXIGIDOS

Educación:

- Licenciado en administración o carreras afines, graduado en una reconocida universidad venezolana o extranjera.

Experiencia:

- Tres (3) años de experiencia en cargos similares para optar al cargo.

Habilidades y Destrezas:

- Conocimientos generales de administración.
- Habilidad para la toma de decisiones.
- Habilidad para planificar, utilizar y evaluar los diferentes procedimientos que involucren su cargo.
- Habilidad para expresarse en forma clara, efectiva; ya sea en forma oral o escrita, con el personal de la empresa, así como también con personas de alto nivel profesional.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:



MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**GERENTE DE
ADMINISTRACIÓN**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

RESPONSABILIDADES

- Velar por el bienestar de los trabajadores a su cargo.
- Planificar, dirigir y coordinar el trabajo, haciendo recomendaciones a tiempo.
- Responsable ante la toma de decisiones que garanticen el éxito y el desarrollo de la empresa.
- Es el principal responsable por el cuidado y manejo de los recursos y de la buena administración de equipos de oficina, certificados, cheques, etc.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**GERENTE DE
ADMINISTRACIÓN**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

CONDICIONES DE TRABAJO

El trabajo se realiza en áreas internas de la empresa, sin exposición a factores o elementos desagradables.

Esfuerzo Físico y Mental:

Físico:

No requiere de mayor esfuerzo físico, puesto que la mayor parte del tiempo permanece sentado en un cómodo asiento en su oficina de trabajo.

Mental:

Requiere de concentración mental para llevar a cabo eficientemente sus labores.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

Tipo de Nómina:
MENSUAL

Nombre del Cargo:
**GERENTE DE
FINANZAS**

Fecha de
Elaboración: 27 / 03 / 08

Fecha de
Aprobación: / /

Dependencia:
GERENCIA DE FINANZAS

Supervisado por:
GERENTE GENERAL

N° de Personas: **01**

Supervisa a:

DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CARGO

Controlar, registrar y distribuir los recursos financieros, resultados de las ventas.

Elaborado por:
Ángel Ágreda

Revisado por:
Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

GERENTE DE FINANZAS

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO

- Depositar el efectivo y cheques a los diferentes bancos que sean necesarios.
- Relacionar el movimiento de las cajas por día.
- Registrar el control de los arqueos diarios.
- Emitir reportes de ventas diarias, semanal, mensual y anual.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

GERENTE DE FINANZAS

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

REQUISITOS EXIGIDOS

Educación:

Licenciado en Administración o carreras afines.

Experiencia:

Tres (3) años de experiencia en trabajos similares.

Habilidades y Destrezas:

- Habilidad en el manejo de computadoras.
- Conocimiento de los principios administrativos.
- Habilidad numérica.
- Capacidad para organizar y planificar.
- Destreza manual

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

GERENTE DE FINANZAS

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

RESPONSABILIDADES

- Mantenimiento y cuidado de equipos de la gerencia donde trabaja.
- Manejo de información y documentos confidenciales.
- Manejo y resguardo de los recursos económicos.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

GERENTE DE FINANZAS

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

CONDICIONES DE TRABAJO

El trabajo se realiza en un ambiente agradable con buena ventilación y bien iluminado.

Esfuerzo Físico y Mental:

Físico:

No requiere de gran esfuerzo físico para realizar el trabajo.

Mental:

Requiere de mucha concentración para realizar su trabajo.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:



MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS		Página N° 86 N° 1 De 5
		Tipo de Nómina: MENSUAL
Nombre del Cargo: GERENTE DE COBRANZA	Fecha de Elaboración: 27 / 03 / 08	Fecha de Aprobación: / /
Dependencia: GERENCIA DE COBRANZA		Supervisado por: GERENTE GENERAL
N° de Personas: 01		Supervisa a: ASISTENTE DE COBRANZA
DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CARGO		
<p>Tiene como función planificar, coordinar, evaluar y supervisar los trabajos de créditos y cobranza con la finalidad de garantizarle a la empresa que la salida de los activos circulantes por medio del crédito, ingresen a ésta en las fechas previstas.</p>		
Elaborado por: Ángel Ágreda	Revisado por: Samil Astorino	Autorizado Por:



MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**GERENTE DE
COBRANZA**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO

- Recibir y atender a las personas que acuden a la empresa a tratar asuntos relacionados con los créditos.
- Revisar y firmar relaciones de cobros.
- Enviar recordatorios de pagos y elaborar informes de cobranza al día.
- Mantener actualizada la lista de clientes de la empresa a los cuales se le otorga créditos.
- Elaborar informes de cuentas por cobrar a los trabajadores de la empresa que hayan solicitado préstamos; para realizarle el descuento de nómina respectivo.
- Verificar en las entidades bancarias los comprobantes de depósito emanados por los clientes.
- Cobrar las deudas a los clientes.
- Otorgar créditos a los clientes

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**GERENTE DE
COBRANZA**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

REQUISITOS EXIGIDOS

Educación:

Profesional universitario graduado en una reconocida universidad del país en el área de contabilidad o administración.

Experiencia:

Tres (3) años de experiencia como mínimo en el área de cobranza.

Habilidades y Destrezas:

- Habilidades en el manejo de operaciones matemáticas.
- Destreza para manejar y manipular dinero en efectivo.
- Conocimiento sobre el manejo de chequeras, tarjetas de crédito, débito, etc.
- Conocimiento en el área de cobranza.
- Habilidad para mantener registros.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**GERENTE DE
COBRANZA**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

RESPONSABILIDADES

- Es responsable por el dinero que se recibe de los clientes.
- Responsable por los créditos otorgados a los clientes.
- Debe llevar todas las facturas en estricto orden para evitar confusiones.
- Responder ante su superior inmediato para aclarar los posibles inconvenientes que surjan de las relaciones de cobro.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:



MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**GERENTE DE
COBRANZA**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

CONDICIONES DE TRABAJO

El trabajo se realiza en las áreas interiores de la empresa y eventualmente en áreas exteriores.

Esfuerzo Físico y Mental:

Físico:

El trabajo no requiere de mucho esfuerzo físico porque la mayor parte del tiempo permanece sentado en su oficina de trabajo.

Mental:

Requiere de gran esfuerzo mental y de gran concentración para realizar su trabajo, puesto que éste amerita trabajar con operaciones matemáticas.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

Tipo de Nómina:
MENSUAL

Nombre del Cargo:
**GERENTE DE
MERCADERO**

Fecha de
Elaboración: 27 / 03 / 08

Fecha de
Aprobación: / /

Dependencia:
GERENCIA DE MERCADERO

Supervisado por:
GERENTE GENERAL

N° de Personas: **01**

Supervisa a:

DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CARGO

Tiene como propósito facilitar el camino de las ventas y abrir nuevos mercados o ampliar los existentes por medio de las técnicas y métodos que se utilicen para tal fin.

Elaborado por:
Ángel Ágreda

Revisado por:
Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**GERENTE DE
MERCADERO**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO

- Buscar y comunicase con compradores en perspectiva.
- Elaborar campañas publicitarias y lanzamientos de nuevas líneas de productos.
- Promocionar los equipos celulares y sus accesorios.
- Analizar la competencia.
- Investigar y conocer el mercado y el sector donde opera la empresa.
- Estudiar los puntos fuertes y débiles tanto de la empresa como de la competencia.
- Reducir los costos de publicidad ante el distanciamiento de la competencia.
- Hacer esfuerzos por lograr un acuerdo final sobre los precios y otras condiciones de la oferta.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**GERENTE DE
MERCADERO**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

REQUISITOS EXIGIDOS

Educación:

Licenciado en Mercadeo o Administración en una reconocida universidad del país.

Experiencia:

Tres (3) años de experiencia en el manejo de ventas y mercadeo.

Habilidades y Destrezas:

- Conocimiento de los productos o servicios que ofrece la empresa.
- Conocimiento del mercado y del sector en que opera la empresa.
- Habilidad para promocionar los equipos y accesorios celulares que ofrece la empresa.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**GERENTE DE
MERCADEREO**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

RESPONSABILIDADES

- Ofrecer al Gerente General y al Gerente de Venta datos que sirvan para tomar decisiones.
- Responsable por las campañas de publicidad y promoción de los equipos y accesorios celulares.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**GERENTE DE
MERCADERO**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

CONDICIONES DE TRABAJO

El trabajo se realiza en un ambiente agradable con buena ventilación y bien iluminado.

Esfuerzo Físico y Mental:

Físico:

No demanda mayor esfuerzo físico, puesto que las funciones a realizar necesitan sobretodo de concentración mental.

Mental:

Amerita de concentración para poder ejecutar las funciones propias del cargo.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

Tipo de Nómina:
MENSUAL

Nombre del Cargo:
**GERENTE DE
CONTABILIDAD**

Fecha de
Elaboración: 27 / 03 / 08

Fecha de
Aprobación: / /

Dependencia:
GERENCIA DE CONTABILIDAD

Supervisado por:
GERENTE GENERAL

N° de Personas: **01**

Supervisa a:
**ASISTENTE DE
CONTABILIDAD**

DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CARGO

Tiene como objetivo primordial preparar y analizar la información contenida en los documentos contables, revisar y analizar las cuentas de la institución, elaborar los ajustes contables y realizar otras funciones inherentes al cargo según sea necesario para el desarrollo eficiente de su labor.

Elaborado por:
Ángel Ágreda

Revisado por:
Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**GERENTE DE
CONTABILIDAD**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO

- Seleccionar y diseñar procedimientos contables adecuados. Según las necesidades de la empresa a fin de mejorar y corregir fallas.
- Verificar los sistemas de registros e información contable orientados a la optimización de los mismos y garantizando así el control de los estados financieros de la empresa.
- Mostrar estados financieros que comprueben la situación actual de la empresa.
- Elaborar el presupuesto anual de ingresos y gastos.
- Realizar asientos de ajustes.
- Organizar y realizar la toma física de los inventarios.
- Declarar y determinar el pago oportuno de los impuestos a cargo de la empresa.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**GERENTE DE
CONTABILIDAD**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

REQUISITOS EXIGIDOS

Educación:

Licenciado en Contaduría Pública graduado en una reconocida universidad.

Experiencia:

Dos (2) años de experiencia en el manejo de sistemas contables.

Habilidades y Destrezas:

- Conocimientos amplios sobre las actividades y procedimientos propios de la empresa.
- Habilidad para supervisar personas a su cargo.
- Capacidad de Análisis.
- Destreza en el manejo de computadoras.
- Habilidad numérica.
- Conocimientos amplios sobre leyes fiscales.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**GERENTE DE
CONTABILIDAD**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

RESPONSABILIDADES

- Solicitar las facturas de pago por concepto de compras y archivarlas.
- Organizar las facturas a cancelar por orden de proveedor: suministros, servicios, materia prima.
- Responsabilidad en el cuidado de documentos a su cargo.
- Cuidar los equipos y mobiliarios de oficina que estén a su cargo.
- Asistir a las reuniones convocadas por la Presidencia para que exponga la situación contable de la empresa.
- Mantener un alto nivel de confianza y credibilidad en la información contable que presente a la empresa.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**GERENTE DE
CONTABILIDAD**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

CONDICIONES DE TRABAJO

Se realiza en un ambiente cómodo, tranquilo donde no haya ruido, ni calor, bien iluminado.

Esfuerzo Físico y Mental:

Físico:

Su trabajo no requiere de gran esfuerzo físico, puesto que permanece la mayor parte del tiempo sentado.

Mental:

Requiere de concentración para llevar a cabo su trabajo con eficacia.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:



MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS		Página N° 101 N° 1 De 5
		Tipo de Nómina: MENSUAL
Nombre del Cargo: GERENTE DE RECURSOS HUMANOS	Fecha de Elaboración: 27 / 03 / 08	Fecha de Aprobación: / /
Dependencia: GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS		Supervisado por: GERENTE GENERAL
N° de Personas: 01		Supervisa a: ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS
DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CARGO		
<p>El Gerente de Recursos Humanos es el encargado de planificar, y coordinar todo lo relativo a la gestión del personal, desde captar o recoger las necesidades de contratación de nuevo personal hasta el despido o baja del mismo.</p>		
Elaborado por: Ángel Ágreda	Revisado por: Samil Astorino	Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**GERENTE DE RECURSOS
HUMANOS**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO

- Desarrollar el proceso de reclutamiento y selección del personal.
- Formar y contratar nuevo personal.
- Calcular las prestaciones y remuneración del personal (salarios y primas).
- Resolver los conflictos laborales.
- Planificar y elaborar convenios colectivos.
- Elaborar expedientes y cartas de despido del Personal.
- Coordinar y administrar los programas de evaluación del desempeño.
- Coordinar y ejecutar las liquidaciones de vacaciones, prestaciones de antigüedad, préstamos y utilidades de los trabajadores.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**GERENTE DE RECURSOS
HUMANOS**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

REQUISITOS EXIGIDOS

Educación:

Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos, Administración o carreras a fines, graduados en una reconocida universidad del país.

Experiencia:

Tres (3) años de experiencias.

Habilidades y Destrezas:

- Capacidad para dirigir y supervisar al personal bajo su cargo.
- Conocimiento general sobre Administración de Personal.
- Liderazgo y habilidad para establecer y mantener relaciones interpersonales asertivas.
- Habilidad para evaluar el desempeño de los trabajadores de la empresa.
- Flexibilidad con el personal de la empresa.
- Habilidad para tomar decisiones que contribuyan al beneficio de la empresa.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**GERENTE DE RECURSOS
HUMANOS**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

RESPONSABILIDADES

- Es responsable de la contratación del personal de la empresa.
- Velar por el bienestar de todos los trabajadores de la empresa.
- Es el encargado del despido del personal de la empresa.
- Es el responsable del pago de los trabajadores.
- Es el principal responsable de solucionar los conflictos laborales que se puedan presentarse dentro de la empresa.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**GERENTE DE RECURSOS
HUMANOS**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

CONDICIONES DE TRABAJO

El trabajo se realiza en un ambiente agradable sitio, cómodo para trabajar, sin exposición a ruidos o factores que puedan entorpecer la labor.

Esfuerzo Físico y Mental:

Físico:

No se requiere de gran esfuerzo físico puesto que gran parte del tiempo permanece cómodamente sentado en su sitio de trabajo.

Mental:

Requiere de concentración para poder realizar su trabajo.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:



MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS		Página N° 106 N° 1 De 5
		Tipo de Nómina: MENSUAL
Nombre del Cargo: REPRESENTANTE DE VENTAS	Fecha de Elaboración: 27 / 03 / 08	Fecha de Aprobación: / /
Dependencia: GERENCIA DE VENTAS		Supervisado por: GERENTE DE VENTAS
N° de Personas: 08		Supervisa a:
DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CARGO		
<p>Tiene como finalidad planificar y organizar planes de ventas con el propósito de promocionar el producto como uno de los mejores y así atraer la mayor cantidad de ventas posibles a través de ofertas y promociones atractivas al cliente.</p>		
Elaborado por: Ángel Ágreda	Revisado por: Samil Astorino	Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**REPRESENTANTE DE
VENTAS**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO

- Diseñar estrategias que le permitan incrementar las ventas.
- Enviar al gerente de ventas informes periódicos sobre el trabajo realizado.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**REPRESENTANTE DE
VENTAS**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

REQUISITOS EXIGIDOS

Educación:

Bachiller

Experiencia:

Dos (2) años de experiencia en trabajos similares.

Habilidades y Destrezas:

- Conocimiento de los procesos de ventas.
- Habilidad para expresarse en forma oral y escrita.
- Habilidad para establecer relaciones interpersonales
- Destreza para el manejo de computadoras, fax, Internet y otros.
- Cocimiento sobre diseño de estrategias y técnicas para incrementar las ventas.
- Habilidad numérica.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**REPRESENTANTE DE
VENTAS**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

RESPONSABILIDADES

- Administrar eficientemente los recursos asignados para tal fin.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**REPRESENTANTE DE
VENTAS**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

CONDICIONES DE TRABAJO

El trabajo se realiza dentro y fuera de la empresa, puesto que amerita trasladarse de un lugar a otro dentro y fuera de la ciudad para promocionar los productos.

Esfuerzo Físico y Mental:

Físico:

No requiere de gran esfuerzo físico para realizar su trabajo.

Mental:

Requiere de mucha concentración, poder de convencimiento y habilidad para las relaciones interpersonales.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:



MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS		Página N° 111 N° 1 De 5
		Tipo de Nómina: MENSUAL
Nombre del Cargo: ASISTENTE DE ADMINISTRADOR	Fecha de Elaboración: 27 / 03 / 08	Fecha de Aprobación: / /
Dependencia: GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN		Supervisado por: GERENTE DE ADMINISTRACIÓN
N° de Personas: 01		Supervisa a:
DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CARGO		
<p>Su primordial objetivo es asistir al administrador en todas sus funciones que este ejerce, con el propósito de llevar las relaciones de compra y venta realizadas. Este cargo se encuentra bajo la supervisión directa del administrador de la empresa.</p>		
Elaborado por: Ángel Ágreda	Revisado por: Samil Astorino	Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**ASISTENTE DE
ADMINISTRADOR**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO

- Clasificar y archivar documentos tales como: cheques anulados, cheques emitidos y recibidos.
- Administrar la caja chica de administración con la finalidad de cubrir los gastos de emergencia que se genere en la organización.
- Elaborar comunicaciones, cartas oficios, memorando, folletos.
- Llevar los libros certificados de la empresa.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**ASISTENTE DE
ADMINISTRADOR**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

REQUISITOS EXIGIDOS

Educación:

T.S.U. en Administración o una carrera afín graduado en una reconocida universidad o instituto del país.

Experiencia:

Un año (1) de experiencia en el área de administración.

Habilidades y Destrezas:

- Destreza en cálculos numéricos.
- Habilidad en el manejo de computadoras y paquetes computarizados.
- Capacitado para trabajar bajo presión.
- Relaciones interpersonales a cualquier nivel.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**ASISTENTE DE
ADMINISTRADOR**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

RESPONSABILIDADES

- Custodiar la caja chica de la empresa.
- Responsable por el buen funcionamiento de los equipos de computación.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**ASISTENTE DE
ADMINISTRADOR**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

CONDICIONES DE TRABAJO

El trabajo se realiza en un sitio cómodo, para trabajar sin exposición a factores desagradables.

Esfuerzos Físicos y Mentales:

Físicos:

No requiere de gran esfuerzo físico, puesto que permanece el mayor parte del tiempo sentado.

Mentales:

Amerita de mucha concentración para ejecutar a cabalidad su trabajo.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:



MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS		Página N° 116 N° 1 De 5
		Tipo de Nómina: MENSUAL
Nombre del Cargo: ASISTENTE DE COBRANZA	Fecha de Elaboración: 27 / 03 / 08	Fecha de Aprobación: / /
Dependencia: GERENCIA DE COBRANZA		Supervisado por: GERENTE DE COBRANZA
N° de Personas: 01		Supervisa a:
DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CARGO		
<p>La función principal del componente de este cargo es la de ayudar y apoyar al gerente de cobranza en cuanto a gestiones de cobranzas y ser el responsable del seguimiento y control de las cuentas por cobrar.</p>		
Elaborado por: Ángel Ágreda	Revisado por: Samil Astorino	Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**ASISTENTE DE
COBRANZA**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO

- Gestionar trabajos de cobranza.
- Verificar en las entidades bancarias los comprobantes enviados por los clientes.
- Recibir del Gerente de Cobranza la documentación de cuentas por cobrar, redactar correspondencias y oficios.
- Supervisar y controlar el estado de las cuentas por cobrar.
- Enviar planillas de letras a los bancos.
- Emitir notas de crédito y notas de débito.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**ASISTENTE DE
COBRANZA**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

REQUISITOS EXIGIDOS

Educación:

T.S.U en Ciencias Contables.

Experiencia:

Un (1) año de experiencia en cargos similares.

Habilidades y Destrezas:

- Habilidad en operaciones matemáticas.
- Destreza en el manejo de sistemas computarizados.
- Agilidad para resolver y analizar estados financieros.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**ASISTENTE DE
COBRANZA**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

RESPONSABILIDADES

- Responsable del seguimiento y control de las cuentas por cobrar.
- Responsable por la emisión de notas de crédito por devoluciones de deudas.
- Responsable de gestionar los trabajos de cobranza.
- Responsable por la documentación de cuentas por cobrar y de archivar las planillas de créditos.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**ASISTENTE DE
COBRANZA**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

CONDICIONES DE TRABAJO

El trabajo se realiza en áreas interiores de la empresa, en un ambiente agradable con una adecuada iluminación y ventilación.

Esfuerzo Físico y Mental:

Físico:

No requiere de mucho esfuerzo físico puesto que gran parte del tiempo permanece sentado atendiendo sus labores.

Mental:

Requiere de mucha concentración para realizar su trabajo eficientemente.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:



MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS		Página N° 121 N° 1 De 5
		Tipo de Nómina: MENSUAL
Nombre del Cargo: ASISTENTE DE CONTABILIDAD	Fecha de Elaboración: 27 / 03 / 08	Fecha de Aprobación: / /
Dependencia: GERENCIA DE CONTABILIDAD		Supervisado por: GERENTE DE CONTABILIDAD
N° de Personas: 01		Supervisa a:
DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CARGO		
<p>Tiene como objetivo analizar y procesar los registros de cuentas bancarias con el propósito de mantener un control eficaz de todas las operaciones que posee la empresa. Además elabora conciliaciones bancarias y lleva registros de la emisión de cheques.</p>		
Elaborado por: Ángel Ágreda	Revisado por: Samil Astorino	Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**ASISTENTE DE
CONTABILIDAD**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO

- Transcribir los asientos contables de las cuentas de conciliación.
- Revisar que las cuentas de cada banco estén siendo cargadas correctamente.
- Registrar las cuentas que se hayan emitido y realizar los respectivos ajustes.
- Registrar y chequear a diario las notas de crédito y débito.
- Detallar las cuentas al finalizar cada mes.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**ASISTENTE DE
CONTABILIDAD**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

REQUISITOS EXIGIDOS

Educación:

T.S.U. en Contaduría Pública graduado en una reconocida universidad o instituto universitario.

Experiencia:

Un (1) año de experiencia en el manejo de sistemas contables.

Habilidades y Destrezas:

- Conocimientos en contabilidad y principios contables.
- Habilidad en el manejo de computadora y programas de sistemas contables.
- Agilidad mental y capacidad de análisis.
- Habilidad y destreza en operaciones matemáticas.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**ASISTENTE DE
CONTABILIDAD**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

RESPONSABILIDADES

- Custodia los libros de contabilidad y los equipos de oficina.
- Cumplir con todas las tareas asignadas por el gerente de Contabilidad.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**ASISTENTE DE
CONTABILIDAD**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

CONDICIONES DE TRABAJO

El trabajo se realiza en su ambiente cómodo bien iluminado y ventilado.

Esfuerzo Físico y Mental:

Físico:

El esfuerzo físico es el mínimo puesto que permanece la mayoría del tiempo sentado.

Mental:

Amerita de concentración y coordinación para realizar su trabajo.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

Tipo de Nómina:
MENSUAL

Nombre del Cargo:
**ASISTENTE DE
RECURSOS HUMANOS**

Fecha de
Elaboración: 27 / 03 / 08

Fecha de
Aprobación: / /

Dependencia:
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Supervisado por:
**GTE. DE RECURSOS
HUMANOS**

N° de Personas: **01**

Supervisa a:

DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CARGO

Tiene como objetivo ejecutar actividades relacionadas a los procesos administrativos del área de recursos humanos.

Elaborado por:
Ángel Ágreda

Revisado por:
Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**ASISTENTE DE
RECURSOS HUMANOS**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO

- Revisar y actualizar los expedientes del personal empleado y obrero.
- Brindar apoyo al Gerente de Recursos Humanos en las distintas funciones que se realizan en el departamento.
- Calcular los intereses sobre prestaciones sociales y bonos nocturnos.
- Tramitar todo lo relacionado al reclutamiento, selección y evaluación del personal.
- Archivar documentos relacionados con el cierre del ejercicio económico, con el fin de obtener datos para el posterior cálculo de las utilidades de los trabajadores.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**ASISTENTE DE
RECURSOS HUMANOS**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

REQUISITOS EXIGIDOS

Educación:

T.S.U. en Relaciones Industriales o administración de personal.

Experiencia:

Dos (2) años de experiencia en cargos similares.

Habilidades y Destrezas:

- Habilidad para redactar informes.
- Conocimientos de computación, aplicaciones y programas.
- Conocimiento de leyes y decretos que rigen la materia.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**ASISTENTE DE
RECURSOS HUMANOS**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

RESPONSABILIDADES

- Es responsable de calcular los intereses sobre prestaciones sociales.
- Archivar documentos y llevar el control de las facturas.
- Entrenar al personal que ingresa a la empresa.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**ASISTENTE DE
RECURSOS HUMANOS**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

CONDICIONES DE TRABAJO

El trabajo se realiza en un ambiente agradable, bien iluminado.

Esfuerzo Físico y Mental:

Físico:

No requiere de mucho esfuerzo físico, puesto que la mayor parte del tiempo permanece sentado.

Mental:

Requiere de concentración para realizar su trabajo de forma eficiente.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:



MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS		Página N° 131 N° 1 De 5
		Tipo de Nómina: MENSUAL
Nombre del Cargo: ALMACENISTA	Fecha de Elaboración: 27 / 03 / 08	Fecha de Aprobación: / /
Dependencia: DEPÓSITO		Supervisado por: GERENTE GENERAL
N° de Personas: 02		Supervisa a:
DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CARGO		
<p>Tiene como objetivo supervisar, organizar, administrar y controlar las entradas y salidas de mercancía en el depósito, llevando un registro de los inventarios de este, con la finalidad de garantizar y asegurar la disponibilidad de equipos y accesorios con que cuenta la empresa.</p>		
Elaborado por: Ángel Ágreda	Revisado por: Samil Astorino	Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

ALMACENISTA

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO

- Realizar inventarios periódicos de mercancía.
- Mantener informado a las gerencias de venta y compras; sobre la existencia del material existente en el depósito.
- Fomentar el buen funcionamiento del área de depósito.
- Despachar las órdenes de pedido a tiempo, controlando y previniendo la existencia de material.
- Recibir y revisar la mercancía que entra llevando controles de cantidad, fecha de almacenamiento, entre otros.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

ALMACENISTA

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

REQUISITOS EXIGIDOS

Educación:

Bachiller

Experiencia:

Un (1) año de experiencia en un cargo similar.

Habilidades y Destrezas:

- Habilidad y destreza para diagnosticar irregularidades de compra y venta.
- Amplio sentido de planificación y organización.
- Habilidad en el manejo de inventarios.
- Habilidad en el manejo de operaciones matemáticas.
- Conocimiento de leyes y decretos que rigen la materia.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

ALMACENISTA

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

RESPONSABILIDADES

- Es responsable por el buen estado de los materiales, y equipos celulares que están a su cargo.
- Debe mantener su sitio de trabajo ordenado, así como también los materiales y equipos celulares.
- Vigilar que no salga al mercado productos defectuosos que puedan dañar la imagen de la empresa.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

ALMACENISTA

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

CONDICIONES DE TRABAJO

El trabajo se realiza en áreas interiores, sin exposición a factores externos que pudieran resultar desagradables.

Esfuerzo Físico y Mental:

Físico:

Amerita de mucho esfuerzo físico.

Mental:

Se requiere atención y concentración.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:



MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS		Página N° 136 N° 1 De 5
		Tipo de Nómina: MENSUAL
Nombre del Cargo: TECNICO EN ELECTRONICA	Fecha de Elaboración: 27 / 03 / 08	Fecha de Aprobación: / /
Dependencia: GARANTIA	Supervisado por: GERENTE GENERAL	
N° de Personas: 02	Supervisa a:	
DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CARGO		
<p>La persona que ocupa este cargo debe administrar, supervisar, evaluar, revisar los equipos celulares y sus accesorios antes de ser vendidos con el fin de que éstos no presenten fallas, garantizándole al cliente un producto de calidad. Si en algún caso el producto presentase fallas, se deben recibir y sustituir o reparar el equipo según sea el caso.</p>		
Elaborado por: Ángel Ágreda	Revisado por: Samil Astorino	Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**TECNICO EN
ELECTRONICA**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO

- Recibir por parte de los clientes los equipos y accesorios celulares que presenten fallas.
- Chequear y verificar que los accesorios celulares están dañados o presentan fallas.
- Reparar los equipos y accesorios celulares que presenten fallas.
- Sustituir los equipos y accesorios celulares que no puedan ser reparados; por otros en buenas condiciones.
- Otorgar plazos de garantía de los equipos y accesorios que la empresa comercializa.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**TECNICO EN
ELECTRONICA**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

REQUISITOS EXIGIDOS

Educación:

T.S.U. en electrónica o carrera afín.

Experiencia:

Dos (2) años de experiencia en un cargo similar.

Habilidades y destrezas:

- Amplio conocimiento sobre circuitos electrónicos.
- Habilidad para armar y desarmar equipos celulares.
- Capacidad y destreza para manejar equipos computarizados.
- Conocimientos de operaciones matemáticas.
- Disponibilidad de tiempo para reparar y chequear equipos celulares.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**TECNICO EN
ELECTRONICA**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

RESPONSABILIDADES

- Es responsable por los equipos y accesorios que encomiendan para su respectivo chequeo o reparación.
- Es responsable de otorgar la garantía a los equipos y accesorios antes de ser vendidos.
- Debe responder ante su supervisor inmediato por cualquier inconveniente de garantía o reparo de celulares que afecten a la clientela.
- Debe garantizarle al cliente que su equipo celular o accesorio se reparará o se sustituirá por otro nuevo en el menor tiempo posible.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

**TECNICO EN
ELECTRONICA**

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

CONDICIONES DE TRABAJO

Este trabajo se realiza en áreas interiores de la empresa sin exposición a factores externos para que pudieran resultar desfavorables.

Esfuerzo Físico y Mental:

Físico:

Se requiere poco esfuerzo físico para realizar este trabajo.

Mental:

Requiere de mucha concentración para realizar este trabajo eficientemente.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:



MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS		Página N° 141 N° 1 De 5
		Tipo de Nómina: MENSUAL
Nombre del Cargo: MENSAJERO	Fecha de Elaboración: 27 / 03 / 08	Fecha de Aprobación: / /
Dependencia: MENSAJERÍA	Supervisado por: GERENTE GENERAL	
N° de Personas: 01	Supervisa a:	
DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CARGO		
<p>Tiene como objetivo principal, llevar y buscar todas aquellas encomiendas que le competen a la empresa.</p>		
Elaborado por: Ángel Ágreda	Revisado por: Samil Astorino	Autorizado Por:



MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

MENSAJERO

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO

- Recoger, entregar y distribuir documentos que se le asigne.
- Llevar el control de la documentación que recibe y entrega.
- Mantener la moto limpia y en buen funcionamiento.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

MENSAJERO

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

REQUISITOS EXIGIDOS

Educación:

Ser bachiller.

Experiencia:

Un (1) año de experiencia en cargos similares.

Habilidades y Destrezas:

- Conocimiento de las distintas zonas y direcciones de la ciudad donde se encuentra trabajando.
- Habilidad para seguir instrucciones orales y escritas.
- Habilidad para establecer relaciones interpersonales.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

MENSAJERO

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

RESPONSABILIDADES

- Responder ante su supervisor sobre el extravío de cualquier documento bajo su cargo.
- Guardar los documentos confidenciales que recibe.
- Entregar cuando se le solicite todos aquellos documentos recibidos por él.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

MENSAJERO

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

CONDICIONES DE TRABAJO

El trabajo se realiza en el exterior de la empresa, expuesto a correr riesgos físicos.

Esfuerzo Físico y Mental:

Físico:

No requiere de gran esfuerzo físico para realizar su trabajo.

Mental:

Requiere de concentración, atención y agudeza visual para realizar su trabajo.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:



MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

Tipo de Nómina:
MENSUAL

Nombre del Cargo:

CHOFER

Fecha de

Elaboración: 27 / 03 / 08

Fecha de

Aprobación: / /

Dependencia:

TRANSPORTE

Supervisado por:

GERENTE GENERAL

N° de Personas: **01**

Supervisa a:

DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CARGO

Tiene como objetivo principal facilitar servicios de transporte y la distribución de mercancía a los distintos lugares que se le encomiende.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

CHOFER

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO

- Realizar traslado de productos.
- Participar en el proceso de carga y descarga del vehículo.
- Realizar periódicamente actividades de mantenimiento del vehículo.
- Debe conocer la ruta hacia donde se traslada.
- Debe estar disponible al momento que se le solicite.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

CHOFER

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

REQUISITOS EXIGIDOS

Educación:

Bachiller.

Experiencia:

Dos (2) años de experiencia cargos similares.

Habilidades y destrezas:

- Agilidad mental y capacidad para conducir.
- Habilidad para establecer relaciones interpersonales.
- Capacidad de reacción ante cualquier imprevisto que se le presente en la carretera.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

CHOFER

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

RESPONSABILIDADES

- Responsabilidad por las personas que lleva.
- Responsabilidades por la mercancía que traslada.
- Responsabilidad por el vehículo.
- Cumplir con todas las obligaciones asignadas.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

CHOFER

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

CONDICIONES DE TRABAJO

El trabajo se realiza dentro y fuera de la empresa, puesto que requiere disponibilidad para trasladar la mercancía.

Esfuerzo Físico y Mental:

Físico:

Requiere de mucho esfuerzo físico, puesto que gran parte del tiempo permanece trasladándose de un lugar a otro.

Mental:

Amerita de mucha concentración para realizar su trabajo.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:



MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS		Página N° 151 N° 1 De 5
		Tipo de Nómina: MENSUAL
Nombre del Cargo: VIGILANTE	Fecha de Elaboración: 27 / 03 / 08	Fecha de Aprobación: / /
Dependencia: SEGURIDAD Y VIGILANCIA		Supervisado por: GERENTE GENERAL
N° de Personas: 03		Supervisa a:
DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CARGO		
<p>Tiene como objetivo principal garantizar la seguridad y la integridad física de todo el personal que labora en la empresa, así como también le corresponde vigilar los bienes materiales e instalaciones de la empresa.</p>		
Elaborado por: Ángel Ágreda	Revisado por: Samil Astorino	Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

VIGILANTE

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO

- Cuidar todas las instalaciones de la empresa.
- Evitar la entrada de personas no identificadas a la empresa.
- Elaborar planes de contingencia para posibles situaciones de emergencia.
- Chequear los materiales (teléfonos y accesorios celulares) al momento de entrar y salir de la empresa.
- Realizar recorridos constantes por toda la empresa.
- Realizar investigaciones por robo de las pertenencias de los empleados de la empresa.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

VIGILANTE

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

REQUISITOS EXIGIDOS

Educación:

Bachiller.

Experiencia:

Un (1) año de experiencia en el área.

Habilidades y Destrezas:

- Destreza en el manejo de armamento y otros equipos de seguridad.
- Habilidad para dar instrucciones verbales o escritas.
- Habilidad para memorizar detalles.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:



MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

VIGILANTE

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

RESPONSABILIDADES

- Es responsable de cuidar materiales y equipos de la empresa.
- Es responsable de la integridad física de todo el personal que labora en la institución.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

VIGILANTE

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

CONDICIONES DE TRABAJO

El trabajo se realiza en áreas de alto riesgo de peligro expuesto a situaciones que pueden atentar contra su vida.

Esfuerzo Físico y Mental:

Físico:

Amerita de mucho esfuerzo físico.

Mental:

Se requiere atención y concentración.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:



MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS		Página N° 156 N° 1 De 5
		Tipo de Nómina: MENSUAL
Nombre del Cargo: RECEPCIONISTA	Fecha de Elaboración: 27 / 03 / 08	Fecha de Aprobación: / /
Dependencia: RECEPCIÓN		Supervisado por: GERENTE GENERAL
N° de Personas: 01		Supervisa a:
DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CARGO		
<p>Su función principal es atender y controlar la entrada y la salida de todas las personas que ingresan a la empresa, con la finalidad de asesorar a los que solicitan información clara y precisa sobre la misma; además está en la obligación de atender el teléfono y el servicio de fax.</p>		
Elaborado por: Ángel Ágreda	Revisado por: Samil Astorino	Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

RECEPCIONISTA

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO

- Atender a todo el público que llegue a la empresa.
- Atender la central telefónica, recibir llamadas que se efectúan y luego enviarlas al departamento o a la persona que está siendo solicitada.
- Hacer llegar correspondencias a sus destinatarios.
- Mantener actualizado el archivo de recepción.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

RECEPCIONISTA

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

REQUISITOS EXIGIDOS

Educación:

Bachiller, más un (1) curso de recepcionista o relaciones humanas.

Experiencia:

Un (1) año de experiencia con conocimientos en trabajos similares.

Habilidades y destrezas:

- Manejar medios de comunicación (central telefónica, fax).
- Habilidad para expresarse en forma clara y sencilla por teléfono.
- Brindarle buen trato al público y al personal que labora en la empresa.
- Conocimiento de computación.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

RECEPCIONISTA

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

RESPONSABILIDADES

- Emitir las informaciones de forma clara y precisa, tal y como la recibió, para evitar distorsionar la información.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

RECEPCIONISTA

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

CONDICIONES DE TRABAJO

El trabajo se realiza en un ambiente agradable con una adecuada iluminación y ventilación.

Esfuerzo Físico y Mental:

Físico:

No requiere de mucho esfuerzo físico, puesto que gran parte del tiempo permanece sentado atendiendo sus funciones.

Mental:

Amerita de mucha concentración para realizar su trabajo de manera eficiente.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:



MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS		Página N° 161 N° 1 De 5
		Tipo de Nómina: MENSUAL
Nombre del Cargo: LIMPIEZA	Fecha de Elaboración: 27 / 03 / 08	Fecha de Aprobación: / /
Dependencia: ASEO Y LIMPIEZA		Supervisado por: GERENTE GENERAL
N° de Personas: 02		Supervisa a:
DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CARGO		
<p>Tiene como objetivo asear y mantener en buenas condiciones higiénicas las instalaciones que conforman la empresa.</p>		
Elaborado por: Ángel Ágreda	Revisado por: Samil Astorino	Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

LIMPIEZA

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO

- Recorrer la empresa constantemente para determinar que espacio requiere limpieza prioritariamente.
- Estar pendiente a cualquier eventualidad que se presente en la empresa en la cual se amerite asear de inmediato.
- Limpiar los baños y mantenerlos en condiciones agradables.
- Barrer, pasar coleteo, pulir, cambiar el contenido de las papeleras.
- Mantener la pulcritud de la empresa durante su jornada de trabajo.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

LIMPIEZA

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

REQUISITOS EXIGIDOS

Educación:

Bachiller

Experiencia:

Un (1) año de experiencia en el área de limpieza.

Habilidades y Destrezas:

- Habilidad para manejar los implementos de limpieza.
- Conocimiento sobre los diferentes tipos de materiales de limpieza que debe utilizar.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

LIMPIEZA

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

RESPONSABILIDADES

- Cuidar y mantener en buen estado los materiales y equipos de limpieza.
- Este cargo amerita que su ocupante se encuentre en la empresa horas antes de que abran sus puertas al público.
- Debe mantener las distintas áreas de la empresa limpias.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS

ASUNTO:

Fecha de

Fecha de

LIMPIEZA

Elaboración: 27 / 03 / 08

Aprobación: / /

CONDICIONES DE TRABAJO

El trabajo se realiza en áreas interiores de la empresa así como también en las áreas exteriores exponiéndose a ruidos y la iluminación del sol.

Esfuerzo Físico y Mental:

Físico:

Este trabajo amerita de mucho esfuerzo físico; puesto que la mayor parte del tiempo se la pasa parado y en movimiento.

Mental:

No requiere de un gran esfuerzo mental pero se debe mantener la concentración.

Elaborado por:

Ángel Ágreda

Revisado por:

Samil Astorino

Autorizado Por:

CONCLUSIONES

- El Manual de Descripción de Cargo constituye una herramienta indispensable para toda empresa o institución porque le indica a cada trabajador conocer sus funciones de manera clara y específica.
- El manual permite ahorrar tiempo a cada trabajador en cuanto a la realización de su labor, puesto que en él se definen las diferentes funciones de cada empleado, lográndose los objetivos propuestos por la institución de manera eficaz y eficiente.
- Le va a permitir al nuevo personal que ingresa a la empresa, una rápida y adecuada capacitación y adiestramiento en el cargo que va a desempeñar dentro de la institución
- Le permitirá al trabajador conocer de antemano quién le va a supervisar y la cantidad de personas que tiene bajo su mando y las funciones que le corresponde ejecutar.
- Con la presencia del Manual de Descripción de Cargos en la empresa “Ms. Expres C.A”, se garantiza una mejor organización y funcionabilidad de la misma en cada una de las operaciones de las gerencias, involucrándose en ello las relaciones interpersonales propias de la línea de mando, las cuales se podrán realizar con mayor efectividad.

RECOMENDACIONES

- Toda empresa por pequeña que sea debe asumir El Manual de Descripción de Cargo como herramienta de trabajo de gran valor porque su presencia y manejo permite agilizar todo tipo de actividad comercial que desarrolle.
- El personal que labora en empresas o instituciones debe estar informado sobre la existencia y contenido del Manual de Descripción de Cargos.
- Se recomienda a quien le competa periódicamente realizar una revisión de dicho manual para actualizarlo y hacer las modificaciones que crea conveniente de acuerdo a las nuevas expectativas de trabajo y visión futurista.
- La empresa debe dar a conocer al personal que ingresa por primera vez a la organización, la existencia del Manual, así como su contenido con la finalidad de facilitar la relación empresa-trabajador.
- Para finalizar se recomienda o exhorta a la empresa “Ms Expres C.A “utilice adecuadamente este valioso instrumento. Debe tenerlo siempre a la vista y ser leído con periodicidad para mantener al día cada una de sus consejas o normativa.

GLOSARIO

Adiestramiento: Es, la acción que se efectúa para adquirir una determinada destreza, habilidad o capacidad o para el desarrollo de la misma. Presente en: <http://www.saxobank.com/campaign/?id=1621&CallLang=ES>. 10-11- 2007.

Cargo: Dignidad. Empleo, comisión. Obligación de hacer o cumplir alguna cosa. Nuevo Diccionario Ilustrado Sopena (p.232).

Descripción: Acción de dibujar una cosa. Representar por medio del lenguaje a las personas o cosas refiriendo sus distintas partes cualidades o circunstancias. Nuevo Diccionario Ilustrado Sopena (p.289).

Elaboración: Acción y efecto de elaborar. Preparar un producto por medio de un trabajo adecuado. Nuevo Diccionario Ilustrado Sopena (p.660)

Especificación: Es una herramienta que permite definir qué sucede en los procesos o funciones de un sistema. Se presenta en:

<http://www.alegsa.com.ar/Dic/especificacion%20de%20procesos.php> 10-11-2007.

Estructura: Distribución y orden de las partes de un todo, conjunto de elementos debidamente dispuestos entre sí, sujeto a esfuerzos diversos y destinados a soportar cargas o pesos exteriores. Nuevo Diccionario Ilustrado Sopena (p.415).

Herramienta: Objeto que se utiliza para trabajar en diversos oficios o realizar trabajo manual. Disponible:

<http://www.wordreference.com/definicion/herramienta>. 10-11-2007.

Instrumento: Aquello de que nos servimos para conseguir un objetivo determinado. Presente en:

<http://www.wordreference.com/definicion/instrumento>. 10-11-2007

Investigación: Acción de investigar. Que se investiga. Nuevo Diccionario Ilustrado Sopena (p.599)

Manual: Libro que contiene los ritos con que se deben administrarse las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa. Nuevo Diccionario Ilustrado Sopena (p.660)

Metodología: Ciencia del método es decir los procedimientos que se sigue en las ciencias para hallar la verdad y señalarla en dos maneras. Nuevo Diccionario Ilustrado Sopena (p.682)-

Organigrama: Es, la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen. Disponible en: <http://www.promonegocios.net/organigramas/definicion-organigramas.html> noviembre, 12- 10 - 2007.

Organización: Sistema diseñado para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos y de otro tipo. Se presenta en:

<http://www.compilaciones.com/organizacion/definicion-organizacion.html>. 10-11-2007.

Propuesta: Es un informe técnico para lectores que conocen de investigación donde se presenta un problema a investigar, se justifica la necesidad de un estudio y se somete un plan para realizar el mismo. Debe informar al lector de manera rápida y precisa, no tiene que ser complicado, ni con un vocabulario rebuscado. Debe estar bien documentado, cimentado en datos que justifiquen la necesidad del estudio. Presente en:

<http://www.sg.inter.edu/cai/destrezas/propuesta/sld001.htm>. 10-11-2007.

Recurso: Acción de recurrir. Volver de una cosa, cambio de donde salió . Acción que concede la ley al interesado para reclamar contra las resoluciones. Bienes medios de subsistencia. Nuevo Diccionario Ilustrado Sopena (p.848)

Selección: Elección de una persona o de una cosa entre otras varias: Presente en:

<http://www.wordreference.com/definicion/Elección%20de%20una%20persona%20o%20de%20una%20cosa%20entre%20otras%20varias>: 10-11-2007.

Técnicas: El procedimiento o forma particular de obtener datos o información. (p. 67). Arias F.).El Proyecto de la Investigación.

BIBLIOGRAFÍA

- ARIAS, Fidias. “**El proyecto de Investigación.**” Caracas. 2006 Editorial Episteme
5ta edición.
- BALESTRINI, Mirian. **Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación.** Caracas,
2002. Editorial BL Consultores Asociados. Edición 6ta.
- CÓRDOVA, Calderón. **Manual para la Administración del Proceso de
Capacitación de Personal.** México, 1998. Editorial Limusa.
- CHIAVENATO, Idalberto. “**Administración De Recursos Humanos.**” Santa Fé de
Bogotá, Colombia, 1994. Mc Graw Hill Interamericana 2da. Edición.
- CHIAVENATO, Idalberto. “**Administración De Recursos Humanos.**” México
2.000, Editorial trillas S.A.
- GÓMEZ, Guillermo. **Planificación y Organización de las Empresas.** México, 1995.
Editorial Mc Graw Hill. 8va. Edición.
- MILLÁN, R y ACOSTA, C. **Elaboración de una Propuesta de Manual de
Descripción de Cargos para la Caja de Ahorro de los Empleados del
Ejecutivo del Estado Sucre (C.A.E.E.S).** Trabajo de Grado. Universidad de
Oriente, Carúpano, 2005.
- SIBILA, Yanitza. **Propuesta de un manual descriptivo de cargos para el fondo
para el desarrollo agropecuario del estado Sucre (FONDADES).** Cumaná,
2003.

<http://www.asisonline.org/certification/cpp/espanol/app/15to20.pdf>

<http://www.gestiopolis.com>

ANEXOS

Grafico N°1. ORGANIGRAMA EMPRESARIAL “Ms Expres C.A”

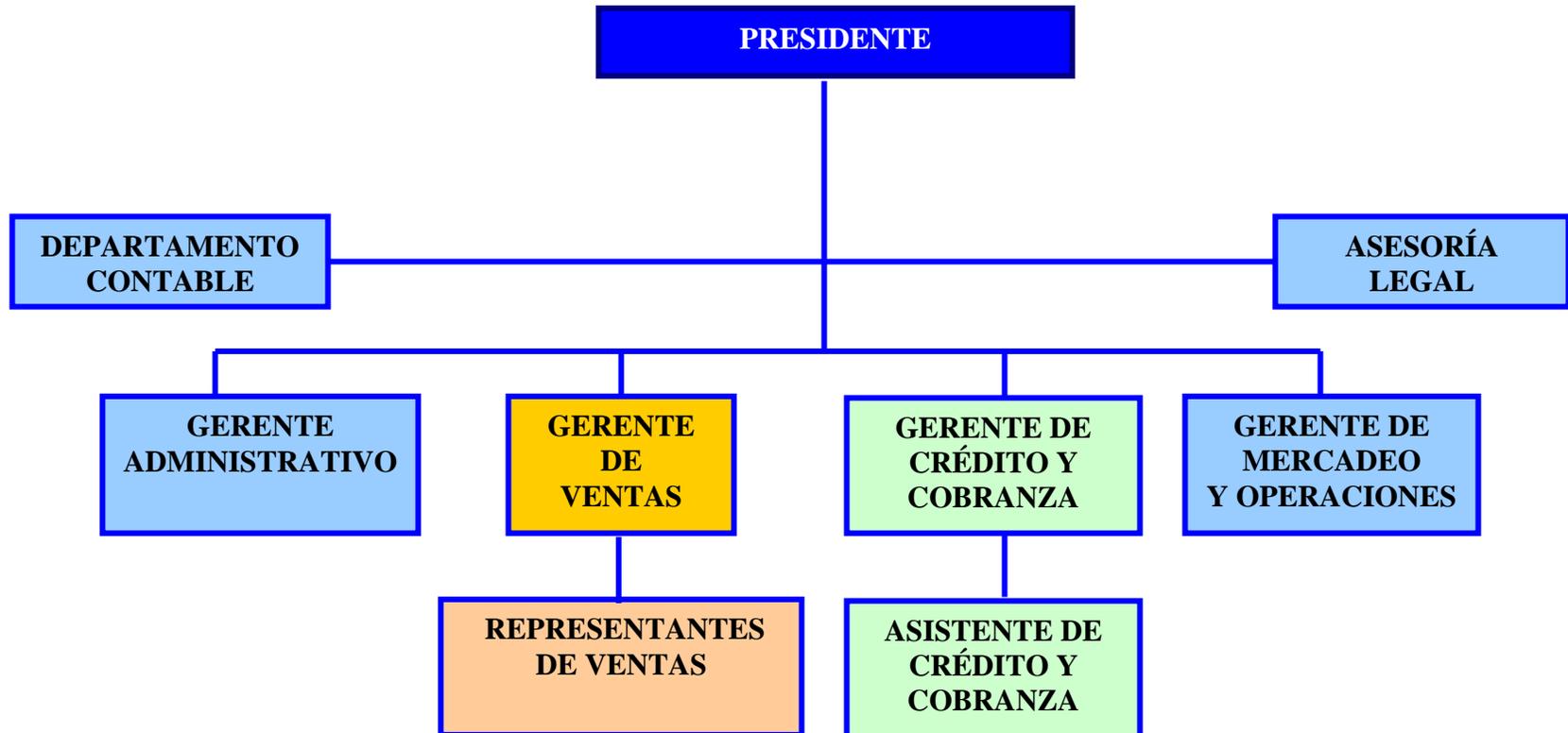
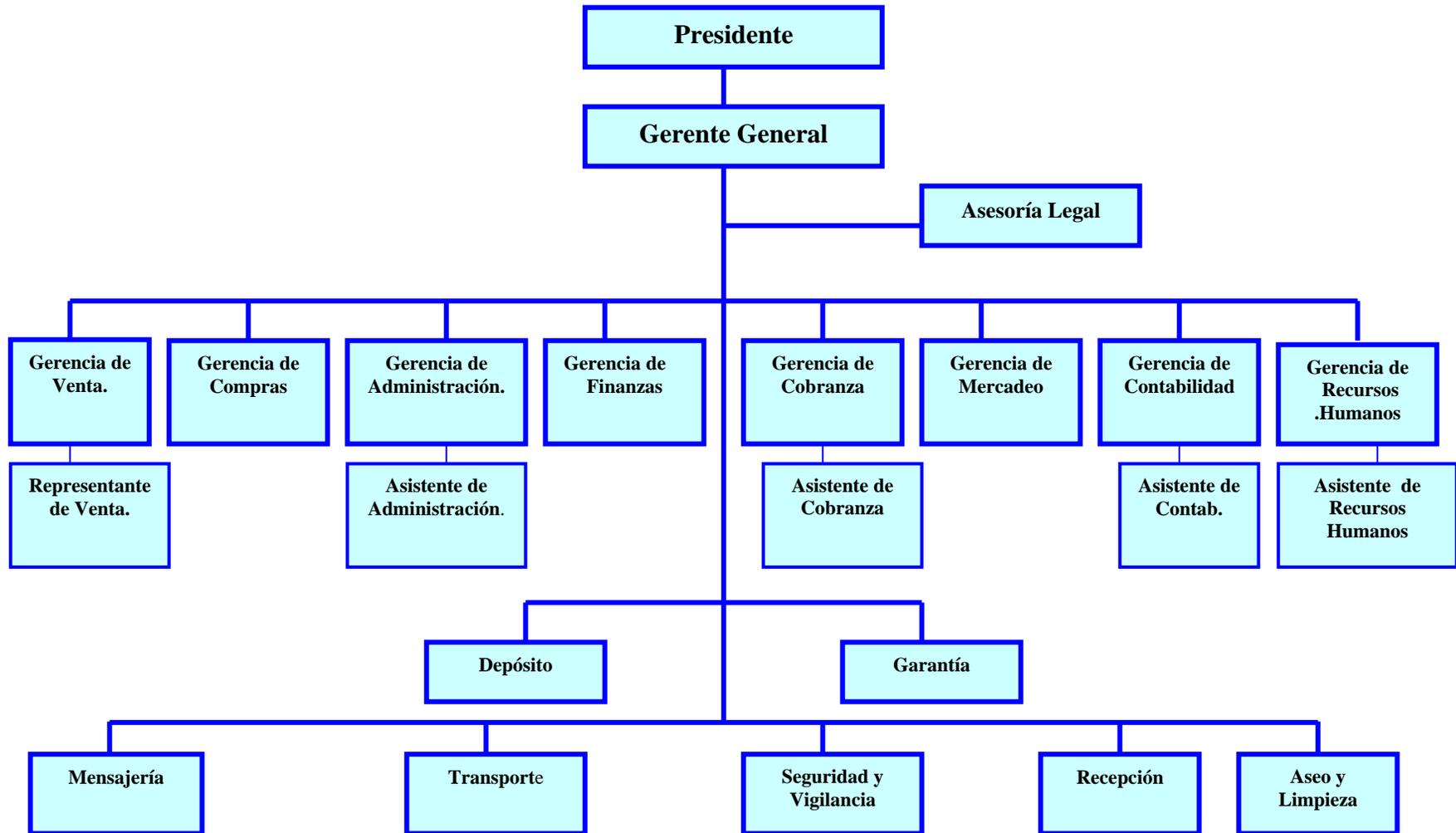


Grafico N°2. ORGANIGRAMA PROPUESTO PARA LA EMPRESA “Ms Expres C.A”



Hoja de Metadatos

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/5

Título	ELABORACION DE UNA PROPUESTA DE UN MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS PARA LA EMPRESA MS EXPRES C.A CUMANA ESTADO SUCRE
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
	AGREDA FRONTADO ANGEL R	CVLAC
e-mail		ANGITOAGREADA@GMAIL.COM
e-mail		
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Palabras o frases claves:

CARGOS
DESCRIPCION DE CARGOS
ESPECIFICACION DE CARGOS
MANUAL DESRIPTIVO DE CARGOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/5

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	ADMINISTRACION

Resumen (abstract):

RESUMEN

El trabajo que se presenta, es la elaboración de un Manual de Descripción de Cargos para la empresa “Ms Expres, C.A”, ubicada en Cumaná, estado Sucre, la cual se dedica a la comercialización de equipos celulares y todo lo relacionado con este producto, dicha organización carecía de tan importante recurso; indispensable en cualquier empresa o institución, puesto que esta herramienta permite mejorar el desempeño en el trabajo, facilita la selección del personal y determina la responsabilidad y obligación de las personas que desempeñan actividades dentro de la misma; además constituyen una fuente de información básica para toda la planeación del recurso humano. Dada la importancia, se diseñó el instrumento, desarrollándose en tres capítulos contentivos de: Capítulo I: la estructura organizativa de la empresa “Ms. Expres C.A”, en el Capítulo II: se presenta la fundamentación teórica de la descripción, especificación y manual descriptivo de cargos y en el Capítulo III: la propuesta de un manual de descripción de cargos para la Empresa “Ms. Expres C.A”. Se aplicaron técnicas de observación y entrevistas, orientadas por la investigación de campo y la investigación documental, lo cual permitió obtener información necesaria para la elaboración del Manual de Descripción de Cargos para la empresa “MS EXPRES, C.A”.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/5

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
BR. ANGEL AGREDA	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
ASESOR SAMIL ASTORINO	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/> X
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
JURADO PRINCIPAL LUISA ALAMO	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/> X
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
JURADO PRINCIPAL LUIS MARTINEZ	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/> X
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2008	10	22

Lenguaje: SPA

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/5

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
TESIS_AFAR.DOC	APPLICATION/WORD

Alcance:

Espacial :LOCAL (Opcional)

Temporal: TEMPORAL (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

Nivel Asociado con el Trabajo: LICENCIADO

Área de Estudio:

ADMINISTRACION

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
