



UNIVERSIDAD
DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

**Implementación del manual de organización y funciones de
la empresa Servis Piura S. A.**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de
Licenciado en Administración de Empresas

Ashly Lorena Cordova Bereche

Revisor(es):
Mgtr. Tania Alejandra Guimac Oblitas

Piura, septiembre de 2022

NOMBRE DEL TRABAJO

**TSP-ASHLY CORDOVA_final_01jul_sg.do
CX**

AUTOR

Ashly Cordova2

RECUENTO DE PALABRAS

3161 Words

RECUENTO DE CARACTERES

17160 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

25 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

327.2KB

FECHA DE ENTREGA

Jul 1, 2022 10:08 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jul 1, 2022 10:09 AM GMT-5**● 16% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Bloques de texto excluidos manualmente

A Dios, a mis padres, a mis hermanas, a mi tía Domitila; quienes me brindaron el apoyo, ánimo y las fuerzas necesarias para seguir adelante y no caer ante cualquier adversidad.

A mi revisora Tania Guimac, por sus asesorías y su dedicación para la obtención de este logro.





Resumen

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como objetivo describir el proceso de la implementación de los manuales de organización y funciones de los puestos desempeñados en las diferentes áreas existentes en la empresa Servis Piura S.A. sede Piura; esto como respuesta a la falta de documentación que distribuya las funciones de cada puesto.

Para lograr la recopilación de datos de cada puesto de trabajo, la autora se apoyó del método de observación y entrevistas a los jefes de cada área.

Luego de identificar toda la información necesaria, se procedió con el análisis y descripción de cada puesto de trabajo administrativos y operativos de la organización.

Finalmente, la autora confirmó la gran importancia en contar con un manual de organización y funciones dentro de la empresa, pues contribuye con la productividad de los colaboradores administrativos y operativos.





Tabla de contenido

| | |
|--|-----------|
| Introducción..... | 9 |
| Capítulo 1 Aspectos generales | 11 |
| 1.1 Descripción de la empresa | 11 |
| 1.1.1 Ubicación..... | 11 |
| 1.1.2 Actividad..... | 11 |
| 1.1.3 Misión y visión de la empresa | 11 |
| 1.1.4 Organigrama..... | 11 |
| 1.2 Descripción general de la experiencia profesional | 11 |
| 1.2.1 Actividad profesional desempeñada..... | 12 |
| 1.2.2 Propósito del puesto | 12 |
| 1.2.3 Producto o proceso que es objeto del informe | 12 |
| 1.2.4 Resultados concretos logrados | 13 |
| Capítulo 2 Fundamentación | 15 |
| 2.1 Teoría y práctica en el desempeño profesional..... | 15 |
| 2.1.1 Descripción de puestos de trabajo..... | 15 |
| 2.1.2 Análisis de puestos de trabajo | 15 |
| 2.1.3 Manual de Organización y Funciones | 15 |
| 2.2 Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos..... | 15 |
| Capítulo 3 Aportes y desarrollos de experiencia | 17 |
| 3.1 Aportes..... | 17 |
| 3.1.1 Misión y visión de la empresa | 17 |
| 3.1.2 Descripción de puestos | 17 |
| 3.1.3 Elaboración del Manual de Organización y Funciones (MOF) | 17 |
| 3.2 Desarrollo de experiencias..... | 18 |
| Conclusiones | 19 |
| Recomendaciones | 21 |
| Lista de referencias | 23 |
| Apéndices | 25 |
| Apéndice A. Organigrama de la Oficina de Proyectos..... | 27 |
| Apéndice B. Ficha de descripción de puesto del Administrador..... | 28 |
| Apéndice C. Ficha de descripción de puesto del jefe de ventas | 32 |
| Apéndice D. Ficha de descripción de puesto del jefe de almacén | 36 |
| Apéndice D. Ficha de descripción de puesto del supervisor de operaciones | 40 |

| | |
|--|----|
| Apéndice E. Ficha de descripción de puesto del coordinador de operaciones..... | 45 |
| Apéndice F. Ficha de descripción de puesto del asistente administrativo | 49 |
| Apéndice G. Ficha de descripción de puesto del auxiliar de almacén | 52 |
| Apéndice H. Ficha de descripción de puesto del auxiliar de facturación..... | 55 |
| Apéndice I. Ficha de descripción de puesto del auxiliar de reparto | 59 |
| Apéndice J. Ficha de descripción de puesto del agente de seguridad..... | 62 |
| Apéndice K. Ficha de descripción de puesto del conductor..... | 66 |
| Apéndice L. Ficha de descripción de puesto del estibador | 70 |



Introducción

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como objetivo la implementación de un manual de organización y funciones de la empresa Servis Piura S.A.; para ello, la autora se valió de sus conocimientos obtenidos durante los años de formación profesional para elaborar dicho documento de una manera ordenada.

En el capítulo 1, se brinda información actual de la empresa, además se describe las funciones desempeñadas por la autora y sus aportes a la organización.

En el capítulo 2, se brindan definiciones de palabras claves para el tema analizado, necesarios para entender los procesos ejecutados por la autora.

En el capítulo 3, se detallarán los aportes y el impacto obtenido por su implementación en las oficinas de Piura. Asimismo, se informará sobre las coordinaciones necesarias para la aceptación de lo propuesto por la autora.





Capítulo 1. Aspectos generales

1.1 Descripción de la empresa

La agencia Servis Piura S.A., con RUC 20337511172, inició sus operaciones en el año 1996. La empresa se dedica al transporte de carga pesada. Cubre todas las rutas de la costa norte y centro del Perú, con salidas diarias desde sus diversas sucursales.

La organización cuenta con más de 12 oficinas a nivel nacional, más de 100 empleados capacitados y más de 40 vehículos para atender todas las necesidades de transporte en cada una de sus sedes.

1.1.1 Ubicación

La empresa de transporte de carga pesada cuenta con oficinas en Lima, Barranca, Chimbote, Trujillo, Chiclayo, Olmos, Piura, Sechura, La Unión, Sullana y Paita.

Para este trabajo, la autora se enfocará en la agencia ubicada en la calle Gálvez Velarde Mz. 230 Lote 4 Zona Industrial, distrito de la Provincia de Piura, ubicada en el departamento de Piura.

1.1.2 Actividad

Los servicios brindados por la empresa son: recojo y entrega a domicilio, transporte de carga pesada, envío de paquetería y encomiendas, mudanza y cargalockers.

1.1.3 Misión y visión de la empresa

Debido a que la empresa no ha establecido formalmente su misión y visión, los siguientes conceptos fueron una propuesta elaborada por la autora del presente trabajo.

1.1.3.1 Misión. Brindar un servicio de carga, rápida, segura y garantizada, el cual permita obtener resultados rentables para ambas partes.

1.1.3.2 Visión. Posicionarse como la empresa operadora líder en el rubro de transporte terrestre de carga por carretera al norte del país a nivel nacional e internacional.

1.1.4 Organigrama

La estructura formal de la empresa Servis Piura - Sucursal Piura es descrita en su organigrama (Ver Anexo 1).

1.2 Descripción general de la experiencia profesional

La autora ocupó el puesto de asistente administrativo desde el mes de mayo del año 2021; al ejercer dicho cargo se responsabilizó de controlar diversas actividades del área: gestión de la documentación, atención al cliente, generación de reportes, entre otros, siempre bajo la supervisión directa de la administradora de la Oficina de Piura.

Las responsabilidades asignadas pudieron llevarse a cabo gracias al apoyo brindado por los jefes y supervisores de las otras áreas. Se requirió una continua comunicación para evitar retrasos en las actividades.

1.2.1 Actividad profesional desempeñada

Tras ocupar el puesto previamente mencionado, a la autora se le solicitó desempeñar las siguientes labores:

- Atender a clientes brindando información sobre el estado de sus envíos.
- Elaborar y emitir reportes de documentos facturados de pago contado y destino a nivel sucursal.
- Elaborar y emisión de reportes contables de la sucursal Piura.
- Elaborar reporte quincenal de detracciones de la sucursal Piura.
- Controlar y verificar el cumplimiento del pago de facturas dentro de las fechas límite de los clientes con crédito.
- Contratar proveedores para la adquisición de los equipos y servicios que requieran las áreas de ventas y operaciones.
- Realizar el arqueo de caja chica de manera diaria.
- Programar y ejecutar el mantenimiento de los diversos ambientes de la sucursal Piura.
- Planificar, programar y controlar pagos a proveedores y servicios contratados.
- Atender las necesidades de información de las áreas de ventas, operaciones, contabilidad y recursos humanos.
- Realizar otras tareas que sean asignadas por el jefe inmediato para lograr el cumplimiento de los objetivos del área.

1.2.2 Propósito del puesto

El puesto de asistente administrativo se creó con la finalidad de brindar soporte directo al administrador de la oficina Piura, realizando los principales procedimientos del área. Sin embargo, dicho cargo también brinda soporte a las otras áreas de la empresa, especialmente a la de operaciones y ventas.

A continuación, se presentan los principales retos del cargo:

- Aprender detalladamente cada proceso de las diversas áreas de la empresa.
- Fomentar la colaboración de todas las áreas de la empresa para la obtención de información.
- Analizar y describir las funciones de cada puesto de trabajo de la oficina de Piura.
- Definir la misión y visión de la empresa.
- Actualizar el Manual de Organización y Funciones.

1.2.3 Producto o proceso que es objeto del informe

El presente trabajo se centrará en la implementación del manual de organización y funciones (en adelante MOF) para los trabajadores de la sede de Piura. Dicha gestión fue ejecutada como respuesta a la problemática detectada por la autora. Los trabajos asignados se realizaban solo por

indicación, sin contar con un documento formal que indique las responsabilidades propias del puesto, además, el personal no tenía claro lo que le correspondía hacer en el trabajo, tampoco, los niveles de autoridad y jerarquía en la empresa.

Al no tener definido de manera escrita los procedimientos para la ejecución de sus funciones, los colaboradores no trabajan de manera ordenada, no realizaban las actividades que les competía, y cada puesto se negaba a asumir las responsabilidades, en algunos casos llegan a ejecutar funciones que no les correspondía, generándose así tiempos muertos.

1.2.4 Resultados concretos logrados

- Definir la misión y visión de la empresa.
- Proporcionar información detallada sobre las funciones y responsabilidades asignadas para cada colaborador de manera clara; brindado una guía para la persona que ocupe un puesto dentro de la empresa.
- Detectar posibles duplicidades de tareas en los puestos de trabajo.
- Desarrollar procesos más eficaces y eficientes.
- Se logró un adecuado manejo de la documentación emitida por la empresa, necesario para la elaboración de informes solicitados por la administradora de la oficina de Piura.
- Se logró una mayor comunicación de los jefes de área con su equipo de trabajo.
- Se logró de manera indirecta, reducir tiempo de operación en el trabajo.
- Se logró atender a más clientes, con la reorganización de tareas.



Capítulo 2. Fundamentación

2.1 Teoría y práctica en el desempeño profesional

Tras haber informado acerca del proceso objeto de informe en el capítulo anterior, es necesario indicar algunos conceptos claves.

2.1.1 Descripción de puestos de trabajo

Chiavenato (2011, pág. 190), la define de la siguiente manera:

Representa la descripción detallada de las atribuciones o tareas del puesto (lo que hace el ocupante), la periodicidad de su realización (cuándo lo hace), los métodos para el cumplimiento de esas responsabilidades o tareas (cómo lo hace) y los objetivos (por qué lo hace).

Dentro del proceso de la administración se engloban cuatro etapas: planificación, organización, dirección y control. Para la adecuada labor administrativa, esta función recae sobre el control, que luego se ejecuta con la acción.

Al contar con información obtenida tras describir adecuadamente los puestos, se facilitan otras tareas propias del área de Recursos humanos, por ejemplo, de reclutamiento y selección de nuevos empleados (Alles, 2008, pág. 110).

2.1.2 Análisis de puestos de trabajo

De acuerdo a Chiavenato (2011, pág. 191) el análisis de los puestos de trabajo “estudia y determina todos los requisitos, responsabilidades y condiciones que el puesto exige para su adecuado desempeño”.

De igual modo, Palomo (2021, pág. 15) indica que este proceso permite que cada área tenga conocimiento de todo lo necesario para obtener un desempeño que permita el logro de los objetivos de la empresa.

2.1.3 Manual de Organización y Funciones

Según Ramos (2010) el Manual de Organización y Funciones (MOF por sus siglas) “es un documento formal que las empresas elaboran para plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado, y que sirve como guía para todo el personal.”

De igual manera, para evitar la duplicidad de funciones y un inadecuado manejo de la información, el autor Li (2018, pág. 27) considera necesario la creación de un manual de organización y funciones.

2.2 Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos

Con el fin de afrontar la situación objeto de estudio, la autora realizó las siguientes actividades:

Se conversó con la administradora sobre la problemática encontrada. Además, se le pidió su autorización para proceder con el análisis de cada puesto de trabajo de la agencia, en función del

diagnóstico previo que se tenía, donde los trabajadores realizaban sus actividades sin una directriz clara, ocasionando duplicidad de tareas y algunas no atendidas.

Para realizar lo propuesto, la autora utilizó el método de observación y entrevistas a los jefes de cada área para recopilar la información necesaria sobre los puestos por cada trabajador para la elaboración del manual de organización y funciones.

Agregando a lo anterior, Alles (2008, pág. 181) diferencia una entrevista de un simple diálogo en que se tiene un propósito definido más allá que solo charlar. Con dicho proceso, se deberá reunir toda la información disponible.

Este documento fue revisado por los supervisores y jefes de cada área para analizar la veracidad de la información obtenida. Asimismo, se verificó si existía duplicidad o ausencia de funciones.

Finalmente, se le hizo llegar el documento terminado a la administradora para su revisión y posterior aprobación e implementación.



Capítulo 3. Aportes y desarrollos de experiencia

En este capítulo la autora relatará de manera más detallada acerca de su experiencia en la empresa donde labora, tras ocupar el puesto de asistente administrativo.

3.1 Aportes

3.1.1 *Misión y visión de la empresa*

Al no haberse precisado formalmente la misión y visión de la empresa, la autora propuso la definición de dichos elementos. Asimismo, se procedió a comunicar lo generado al supervisor y a las personas que tienen a cargo.

3.1.2 *Descripción de puestos*

Tras la problemática detectada, se analizaron las funciones del personal de la empresa, con el fin de determinar las responsabilidades asignadas a cada puesto, con el fin de mejorar su desempeño en los procesos diarios.

Se lograron describir los siguientes puestos:

- Administrador
- Jefe de ventas
- Jefe de almacén
- Supervisor de operaciones
- Coordinador de operaciones
- Asistente administrativo
- Auxiliar de almacén
- Auxiliar de facturación
- Auxiliar de reparto
- Agente de seguridad
- Conductor de vehículo
- Estibador de operaciones

3.1.3 *Elaboración del Manual de Organización y Funciones (MOF)*

Tras haber realizado un análisis de los puestos de trabajo, se logró definir un Manual de Organización y Funciones. Esto ha permitido al personal reconocer de manera clara todas las funciones que conlleva el puesto ocupado.

Al tener sus responsabilidades definidas en un documento formal, pueden realizar de una manera más rápida sus funciones, pues no deben esperar las indicaciones del supervisor. Por otra parte, se le asignó una nueva función a las personas que ocupaban el puesto de caja: archivo y gestión de documentos (guías de remisión de las encomiendas).

3.2 Desarrollo de experiencias

Al ocupar el puesto de asistente administrativo en la oficina de la empresa Servis Piura sede Piura, la autora se encargó de brindar soporte administrativo a los equipos de cada área de la empresa, bajo la supervisión de la administradora. Tras haberse detectado problemas en determinar las funciones del personal operativo, en definir la jerarquía y autoridad, la autora elaboró y presentó el MOF a la administradora de la empresa.

Lo propuesto en el MOF se puso en marcha en la oficina de Piura, donde labora la autora, con el fin de determinar su influencia sobre el personal de la agencia. Para ello, se realizaron reuniones con los jefes de cada área.

La implementación de un manual de organización y funciones fue de gran aceptación entre los trabajadores. Se comunicó y logró que cada empleado reconozca cuáles son sus funciones y objetivos, permitiendo así el cumplimiento eficiente de sus labores. Asimismo, al tener todo establecido de manera clara, se facilita el control y seguimiento realizado por el jefe de cada área.

Por otra parte, al haber coordinado en diversas operaciones: iniciando con los reportes de los servicios de transporte realizados, siguiendo con el mantenimiento de las diversas áreas hasta la programación de los repartos de mercadería, la autora obtuvo un mayor conocimiento de las áreas existentes en la organización, entendiendo de manera detallada en qué consiste cada puesto de trabajo.

Finalmente, tras la elaboración del manual, la administradora de la agencia de Piura derivará el documento a gerencia para su aprobación y posterior difusión a otras sedes.

Conclusiones

Se detectó una falta de claridad en las funciones que debe desempeñar cada trabajador de la agencia Servis Piura S.A – oficina Piura.; debido a ello, hubo casos de duplicidad de funciones, además del inadecuado manejo de información; como respuesta a ello, se implementó el manual de organizaciones y funciones que causó un efecto positivo en la empresa, pues permitió definir las funciones y responsabilidades de cada colaborador, así como, la forma que debe desempeñarlos y en la buena atención a los clientes externos.

Por otra parte, la presentación del organigrama permitió a los colaboradores tener un mayor conocimiento de las diversas áreas de la empresa, así como las principales autoridades que la lideran.

El MOF facilitó brindar la información sobre las funciones exactas de los puestos creados a cada área funcional con el fin de que cada empleado realice las funciones correspondientes, permitiendo de este modo que generen un buen desempeño.

El MOF facilitó compilar la información sobre las funciones exactas de cada trabajador, así, cada área funcional contará con el mapeo correspondiente de lo que deberían realizar para cumplir con un óptimo nivel desempeño dentro de las labores asignadas a su puesto.

El administrador, quien resulta ser una de las jerarquías organizativas mayores, asume la responsabilidad de la implementación, seguimiento y actualización del MOF, así mismo, porque resulta ser parte de sus funciones.

Finalmente, dado que la empresa objeto de estudio se encuentra con miras a seguir creciendo, se concluye que la elaboración del MOF es un proceso de gran importancia, porque ha facilitado la organización de las actividades y funciones de cada puesto, además, impacta en el ingreso de nuevo personal, en los procesos de selección y la evaluación del trabajador en función del cargo que ocupa. Así, los procesos de entrenamiento y capacitación, serán orientados de mejor forma para fortalecer la especialización y perfeccionamiento de la tarea. Mejorando el tiempo de inducción y los procesos formativos, en función del rubro al que se dedica la empresa.



Recomendaciones

Verificar si la implementación del MOF en las diversas sedes de la empresa se está llevando a cabo, según lo planeado.

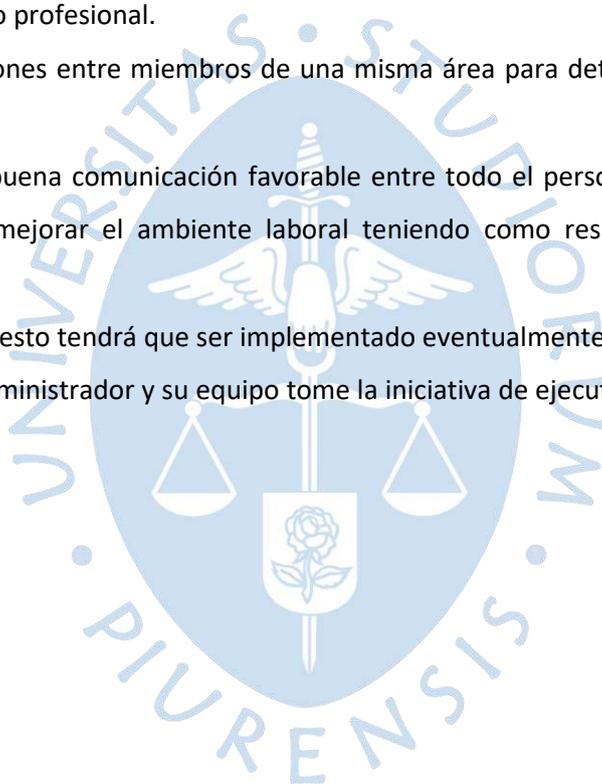
El manual de organizaciones y funciones se recomienda revisarse con cierta temporalidad, ya sea anual, o cuando surja el crecimiento de la misma e incluya la creación de nuevos puestos y/o funciones. De suscitarse cambios dentro de la empresa, se sugiere actualizarlo para llevar el seguimiento de los procesos de la organización.

Generar algunos planes de sistema de recompensas, para satisfacer al personal de trabajo, por medio de incentivos como bonificaciones de productividad y realizar capacitaciones a los trabajadores para que fortalezcan sus habilidades, competencias y conocimientos de modo que se actualicen y mejoren en su desarrollo profesional.

Organizar reuniones entre miembros de una misma área para detectar problemas entre los trabajadores.

Mantener una buena comunicación favorable entre todo el personal de la empresa, con la finalidad de ayudar a mejorar el ambiente laboral teniendo como resultado una mejor gestión administrativa.

El manual propuesto tendrá que ser implementado eventualmente en otras agencias, pero es importante que cada administrador y su equipo tome la iniciativa de ejecutar este proceso de mejora a conciencia.





Lista de referencias

- Alles, M. (2008). *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Mcgraw-Hill/interamericana editores, s.a.
- Li, Y. (2018). *Propuesta de implementación del manual de organización y funciones para mejorar la gestión administrativa en el Ilustre Colegio de Abogados de Piura (Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas)*. Piura: Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Administración de Empresas.
- Palomo, M. (2021). *Análisis de puestos de trabajo: concepto, aplicaciones y proceso*. Madrid: ESIC Editorial.
- Rios, F. (20 de Abril de 2010). *Blog PUCP*. Recuperado el 14 de Junio de 2022, de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/perfil/2010/04/20/la-importancia-del-manual-de-organizacion-y-funciones/>



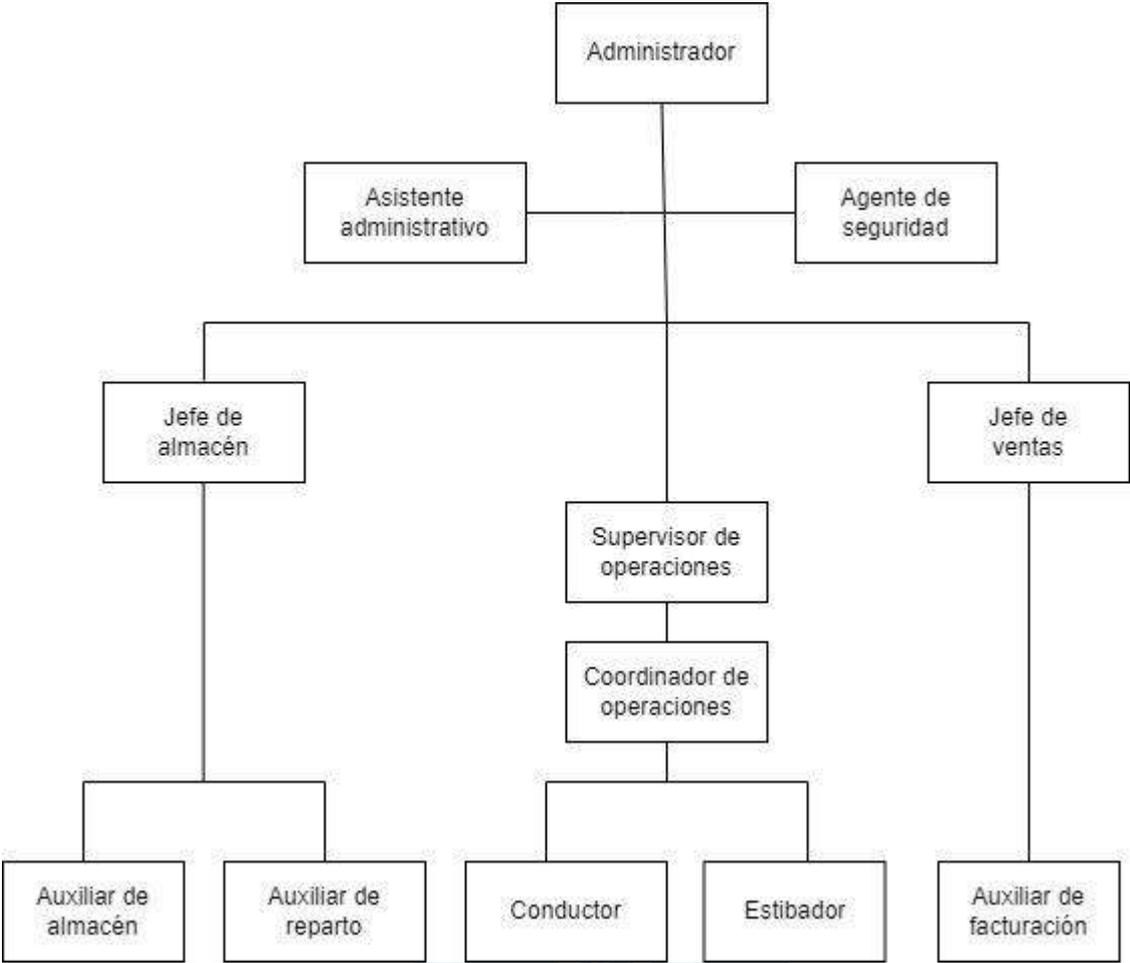


Apéndices





Apéndice A. Organigrama de la Oficina de Proyectos



Nota. Elaboración propia



Apéndice B. Ficha de descripción de puesto del Administrador

| | |
|---|--|
| SERVIS PIURA S.A. |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL ADMINISTRADOR | Página 2 de 6 |

1. DATOS GENERALES

Perfil del Puesto: Administrador

Área: Área de administración

Puesto al que reporta: Gerencia General – Administración de la oficina de Lima.

Puesto que supervisa: Asistente administrativo – Supervisor de Operaciones – Coordinador de Operaciones – Choferes – Ayudantes – Jefe de almacén – ventas / Facturación.

2. FUNCIONES

● **FUNCIONES BÁSICAS**

Programar, Coordinar y administrar las diferentes labores, para el buen transporte, almacenamiento y entrega de la mercadería garantizando una entrega oportuna, puntual, así como un buen almacenamiento y control de inventarios. Mantener Capacitado al personal con el fin de garantizar una buena labor y la seguridad del personal.

● **FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- Controlar y programar las diferentes labores que se realizan en las oficinas de la sede de Piura Servis Piura.
- Dirigir las operaciones que se realizan en la sede Piura.
- Contabilizar la mercadería.
- Programar los recojos y entregas de mercadería a los diferentes clientes (personas naturales y empresas).
- Verificar nombre del destinatario (Razón Social y Ruc), destino, embalaje de la mercadería y tipo de protección externo de la mercadería.
- Capacitar al personal a su cargo en las diferentes labores con el fin de que puedan desarrollar su trabajo garantizando su seguridad y tranquilidad.
- Supervisar las cobranzas y liquidaciones por reparto de mercadería.
- Controlar los gastos por mantenimiento de vehículos y otros.

| | |
|---|--|
| SERVIS PIURA S.A. |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL ADMINISTRADOR | Página 3 de 6 |

- Controlar la documentación por entrega de mercadería (créditos).
- Controlar al personal y las labores asignadas a cada uno de ellos.
- Supervisar que estén al día los registros de liquidación en el sistema.
- Monitorear diariamente Mercadería y vehículos que trasladan bienes hacia la oficina de Piura y viceversa.
- Coordinar con los demás administradores para los envíos de cargas especiales.
- Realizar las cotizaciones por envíos de carga a las diferentes oficinas.
- Visitar a los diferentes clientes a fin de poder darle un servicio personalizado.
- Captar nuevos clientes con el propósito de ampliar nuestra cartera de clientes.
- Recibir las guías, boletas y facturas por destino.
- Revisar guía por guía.
- Coordinar con los encargados de las diferentes áreas de la empresa.
- Mantener informado a la Gerencia sobre todo tipo de acontecimientos que pudieran poner en riesgo las operaciones y la imagen de la empresa.
- Reportar cualquier novedad directamente a la Gerencia de la sede de Lima.
- Dar buen uso de los artículos, accesorios, herramientas y equipos que la empresa le asigne.
- Cumplir y hacer cumplir los procedimientos y políticas establecidos por la empresa.

- **FUNCIONES GENERICAS**

| | |
|---|--|
| SERVIS PIURA S.A. |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL ADMINISTRADOR | Página 4 de 6 |

- Velar y cumplir con la política y objetivos de seguridad y salud, ocupacional con las normas y reglamentos de higiene, seguridad industrial y medio ambiente en la identificación de riesgos.
- Cumplir las normas de la normativa interna de trabajo.
- Cumplir con las responsabilidades asignadas aprobados por la empresa.
- Cumplir los procedimientos y políticas establecidos por la empresa.
- Mantener el orden y limpieza en su ambiente de trabajo.

3. NATURALEZA Y ALCANCE DEL CARGO

➤ RELACIONES ORGANIZACIONALES

El cargo reporta al Gerente General y Directorio General, además es responsable de la gestión administrativa de la empresa.

➤ RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

- Interna:
 - ✓ Gerencias, jefaturas, supervisor (a), coordinador, administración y personal en general
- Externas: Clientes, proveedores y directores de empresas.

4. TOMA DE DECISIONES

El cargo tiene autonomía en decisiones administrativas y operativas de la sede de Piura.

5. RESPONSABILIDADES

El titular dirige y administra el funcionamiento de las áreas administrativas y operativas, ejerciendo representación administrativa – operativa de la organización. Motivar una gestión de transparencia en los procesos, ejecutando acciones para el cumplimiento de los planes y objetivos trazados por la dirección.

6. COMPETENCIAS

| | |
|--|--|
| SERVIS PIURA S.A. |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL ADMINISTRADOR | Página 5 de 6 |

| ÁREA DE COMPETENCIA | REQUISITOS |
|--|--|
| EDUCACIÓN | Bachiller o Licenciado de la carrera Administración de empresas, Ingeniero Industrial y ramas afines. |
| FORMACIÓN | Manejo y gestión de personal. Formación en gestión de administración de personal. Técnicas de negociación y planificación. |
| CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS | <p>Habilidades en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de relaciones interpersonales. Organizar el trabajo. Promover el trabajo en equipo. Capacidad de trabajo bajo presión. Buena predisposición a contingencias en el trayecto. Autonomía en la toma de decisiones. <p>Competencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Liderazgo. Eficacia personal. Actitudes y comportamientos. Comunicación asertiva. Pensamiento estratégico. Tolerancia. <p>Conocimientos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dominio de herramientas de software: Windows/office/ Excel (avanzados). Conocimientos en transporte de carga. Gestión de la administración del personal. |
| EXPERIENCIAS | Experiencia de 03 a 05 años en cargos equivalentes. |

Nota. Elaboración propia

Apéndice C. Ficha de descripción de puesto del jefe de ventas

| | |
|---|--|
| SERVIS PIURA S.A. |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL JEFE DE VENTAS | Página 2 de 5 |

1. DATOS GENERALES

Perfil del Puesto: Jefe de Ventas

Área: Área de ventas

Puesto al que reporta: Administración – Gerencia General

Puesto que supervisa: Auxiliar de facturación

2. FUNCIONES

➤ FUNCIONES BÁSICAS

Captación de nueva clientela, evaluar a los mismos con el fin de poder abrirles línea de crédito, así como de brindar el servicio de atención al cliente dentro y fuera de las oficinas.

➤ FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Brinda la atención al cliente dentro y fuera de las instalaciones, informando al mismo tiempo a la oficina de Administración sobre cualquier inconveniente que se hubiera presentado ante un mal trato o un cobro excesivo.
- Coordina con los diferentes clientes todos los envíos que estos requieran, mediante la modalidad de puerta a puerta o de otra forma.
- Al igual que el supervisor de operaciones también hace cotizaciones por envíos de mercadería.
- Realiza visitas programadas a los diferentes clientes para brindar información o cierre de ventas.
- Establece metas y objetivos para el área de ventas.
- Hace coordinaciones con los administradores de otras sedes por recojo o entrega de mercadería, para evaluar los precios a considerarse en cada envío.
- Elaborar los informes sobre los resultados mensuales de las ventas solicitados por el administrador.
- Reporta directamente al Administrador de Oficina.
- Es responsable de dar buen uso de los artículos, accesorios, herramientas y equipos que la empresa le asigne, así como

| | |
|---|--|
| SERVIS PIURA S.A. |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL JEFE DE VENTAS | Página 3 de 5 |

aquellos que permanezcan bajo su custodia.

➤ **FUNCIONES GENERICAS**

- Velar y cumplir con la política y objetivos de seguridad y salud, ocupacional con las normas y reglamentos de higiene, seguridad industrial y medio ambiente en la identificación de riesgos.
- Cumplir y hacer cumplir las normas de la normativa interna de trabajo.
- Cumplir y hacer cumplir los procedimientos y políticas establecidos por la empresa.
- Mantener el orden y limpieza en su ambiente de trabajo.

3. NATURALEZA Y ALCANCE DEL CARGO

➤ **RELACIONES ORGANIZACIONALES**

El cargo reporta a la gerencia general y administración, es responsable de la gestión ventas de su área.

➤ **RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS**

- Interna:
 - ✓ Gerencias: Coordinaciones y subordinación en general.
 - ✓ Área de ventas: Requerimientos que se presenten.
 - ✓ Área de Administración: Temas relacionados a las ventas generadas.
- Externas: Clientes, proveedores.

4. TOMA DE DESICIONES

El cargo tiene autonomía en decisiones a todo nivel de la planificación de su área.

5. RESPONSABILIDADES

El titular tiene a cargo el diseño de estrategias de ventas.

| | |
|---|--|
| SERVIS PIURA S.A. |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL JEFE DE VENTAS | Página 4 de 5 |

6. COMPETENCIAS

| ÁREA DE COMPETENCIA | REQUISITOS |
|--|---|
| EDUCACIÓN | Bachiller o Licenciado de la carrera Administración de empresas, Ingeniero Industrial, Marketing o ramas afines. |
| FORMACIÓN | Manejo y gestión de personal. Formación en gestión de ventas. |
| CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS | <p>Habilidades en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manejo y supervisión de personal. Comunicación a todo nivel. Facilidad de expresión. Organizar el trabajo. Proactivo. Autonomía en toma de decisiones. Capacidad de negociación y análisis. Promover el trabajo en equipo. Buenas relaciones interpersonales. Capacidad de trabajo bajo presión. Flexibilidad. Tolerancia. <p>Competencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Liderazgo. Comunicación efectiva. Capacidad de negociación. Capacidad y enfoque analítico. Relación con su entorno. <p>Conocimiento en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Conocimientos en ventas de transporte de mercadería. Dominio de herramientas de software: Windows/office (avanzados). |

| | |
|--|--|
| SERVIS PIURA S.A. |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL JEFE DE VENTAS | Página 5 de 5 |

| | |
|---------------------|---|
| | Conocimientos en transporte de carga, comercialización y combustible. |
| EXPERIENCIAS | Experiencia de 01 a 03 años en cargos equivalentes. |

7. ACTUALIZACIONES

| FECHA | ÁREA | ACTUALIZACIÓN | REV N° |
|-------|------|---------------|--------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Este documento no podrá ser reproducido ni fotocopiado sin autorización del **SERVIS PIURA S.A.**

Nota. Elaboración propia

Apéndice D. Ficha de descripción de puesto del jefe de almacén

| | |
|---|--|
| SERVIS PIURA |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL JEFE DE ALMACÉN | Página 2 de 5 |

1. DATOS GENERALES

Perfil del Puesto: Jefe de Almacén

Área: Almacén

Puesto al que reporta: Gerencia General – Administración

Puesto que supervisa: Auxiliar de almacén – Auxiliar de reparto

2. FUNCIONES

➤ FUNCIONES BÁSICAS

Controlar y coordinar todas las labores que conciernen en los almacenes y reparto de mercadería a domicilio, haciendo cumplir las labores de orden y limpieza dentro de las instalaciones del área, así como de la buena atención a los clientes que se le entrega a domicilio y en oficina, además se encarga de hacer que se cumpla con la devolución de cargos firmados considerando siempre que estos deben llevar todos los datos necesarios.

➤ FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Verificar toda la mercadería de domicilio y que todo esté conforme a las cantidades de bultos y datos del cliente.
- Organizar los trabajos de distribución de carga que van a domicilio, asignando unidad de transporte, así como personal y la ruta a seguir.
- Supervisar los trabajos de almacenamiento, rotulación y despacho de mercadería, así como los trabajos de ordenamiento y limpieza de todo el almacén.
- Recabar todos los cargos firmados de la mercadería que se encuentra en oficina, una vez recopilados estos proceden a entregarlos al administrador para el envío al área de finanzas.
- Dar seguimiento a las unidades que salen a hacer entregas a domicilio de los diferentes clientes, así también coordina los recojo de mercadería que serán enviados a otras sedes.
- Auditar al personal de almacenes a fin de determinar que toda la mercadería que figura en el sistema esté conforme, de no ser así informa al administrador para determinar la acción correctiva.

| | |
|--|--|
| SERVIS PIURA |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL JEFE DE ALMACÉN | Página 3 de 5 |

- Manejar la cartera de clientes con los cuales deberá tener contacto continuo a fin de dar un buen servicio.
- Reportar directamente al Supervisor de Operaciones.
- Dar buen uso de los artículos, accesorios, herramientas y equipos que la empresa le asigne, así como aquellos que permanezcan bajo su custodia.

➤ **FUNCIONES GENÉRICAS**

- Velar y cumplir con la política y objetivos de seguridad y salud, ocupacional con las normas y reglamentos de higiene, seguridad industrial y medio ambiente en la identificación de riesgos.
- Cumplir las normas de la normativa interna de trabajo.
- Cumplir con las responsabilidades asignadas aprobados por la empresa.
- Cumplir los procedimientos y políticas establecidos por la empresa.
- Mantener el orden y limpieza en su ambiente de trabajo.

3. NATURALEZA Y ALCANCE DEL CARGO

➤ **RELACIONES ORGANIZACIONALES**

El cargo reporta a la gerencia general y administración, además es responsable de la gestión del área de almacén de la empresa.

➤ **RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS**

- Interna: Gerencias, jefaturas, supervisor (a), coordinador, administración y personal en general
- Externas: Clientes, proveedores y directores de empresas.

4. TOMA DE DECISIONES

El cargo tiene autonomía en decisiones a todo nivel de la planificación de su área.

5. RESPONSABILIDADES

| | |
|---|--|
| SERVIS PIURA |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL JEFE DE ALMACÉN | Página 4 de 5 |

El titular dirige y administra el funcionamiento del área de almacén, además dirige las funciones del auxiliar de almacén.

6. COMPETENCIAS

| ÁREA DE COMPETENCIA | REQUISITOS |
|--|--|
| EDUCACIÓN | Profesional en Administración de Empresas, Ingeniero Industrial, y ramas afines. |
| FORMACIÓN | Formación en gestión de administración. Técnicas de planificación. Estudios en gestión de almacén en transportes. Formación en logística. |
| CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS | <p>Habilidades en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manejo y supervisión de personal. Desarrollo de relaciones interpersonales. Toma de decisiones. Orientación al logro. Organizar el trabajo. Promover el trabajo en equipo. Priorizar la seguridad Optimizar el espacio Capacidad de trabajo bajo presión. Flexibilidad. <p>Competencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planificación de estrategia logística. Priorización de tareas. Liderazgo y dirección. Eficacia personal. Actitudes y comportamientos. |

| | |
|--|--|
| SERVIS PIURA |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL JEFE DE ALMACÉN | Página 5 de 5 |

| | |
|---------------------|---|
| | <p>Comunicación asertiva.</p> <p>Obtención y análisis de información.</p> <p>Conocimientos en:</p> <p>Gestión de la Calidad y Gestión por procesos.</p> <p>Gestión de la administración del personal</p> <p>Gestión de stock y de almacén</p> <p>Dominio de herramientas de software: Windows/Office (avanzado).</p> |
| EXPERIENCIAS | Experiencia de 03 a 05 años en cargos equivalentes. |

Apéndice D. Ficha de descripción de puesto del supervisor de operaciones

| | |
|---|--|
| SERVIS PIURA S.A. |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL SUPERVISOR DE OPERACIONES | Página 2 de 6 |

1. DATOS GENERALES

Perfil del Puesto: Supervisor de operaciones

Área: Área de operaciones

Puesto al que reporta: Administración – Gerencia General

Puesto que supervisa: Coordinador de operaciones – Conductores - Estibadores

2. FUNCIONES

➤ FUNCIONES BÁSICAS

Ejecutar y supervisar las acciones operativas que se realizan en la sede, la coordinación las hace directamente con el Administrador con quien planifica y pone en ejecución todos los trabajos, en ausencia del Administrador asume responsabilidades.

Cumplir con la programación de salida de las unidades.

➤ FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Desarrollar el cronograma y aprobación de la salida diaria de las unidades según la programación establecida.
- Supervisar y controlar los remanentes de los neumáticos nuevos y reencachados.
- Supervisar y/o ejecutar el cumplimiento de las funciones de control de GPS.
- Supervisar el cumplimiento de todas las medidas de seguridad en el taller como ruta.
- Elaborar los informes sobre los resultados mensuales de gestión solicitados por el administrador.
- Implantar mejoras en el funcionamiento de las operaciones de la organización.
- Desarrollar la generación y análisis de las rutas y la rotación de las mismas para establecer la mayor rentabilidad.
- Elaborar los reportes periódicos sobre los incidentes en carreteras, sobre excesos de velocidad en ruta, sobre la hora de salida de las unidades a su recorrido programado.
- Analizar, evaluar e informar la data ingresada en el sistema del

| | |
|--|--|
| SERVIS PIURA S.A. |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL SUPERVISOR DE OPERACIONES | Página 3 de 6 |

GPS, para efectos de velar con el cumplimiento de los objetivos establecidos en la empresa.

- Supervisar los resultados proporcionados por el sistema, por el GPS con el fin de realizar un seguimiento de control a las unidades.
- Procesar la información registrada en el GPS.
- Analizar los consumos de combustible por rutas y por las unidades generando reportes para las medidas correctivas.
- Verificar de manera aleatoria las unidades durante su recorrido no realice paradas no autorizadas. De presentarse este caso debe llamar inmediatamente a los conductores del vehículo para verificar el motivo de la parada.
- Determinar las incidencias que puedan ocurrir durante el trayecto con la finalidad de ejercer un control sobre los conductores y conocer el estado de nuestras unidades.
- Comunicar a la administración y gerencia general en caso de una falla, incidente, accidente o siniestro de la unidad de transporte en ruta que impida su normal desplazamiento, para su verificación y auxilio.
- Generar e informar mediante un único formato establecido el cumplimiento de los relevos de turno (conductores) efectuados en las diferentes rutas.
- Manejar los reportes de GPS en base a un sistema de clasificación de incidencias ocurridas.

➤ **FUNCIONES GENÉRICAS**

- Velar y cumplir con la política y objetivos de seguridad y salud, ocupacional con las normas y reglamentos de higiene, seguridad industrial y medio ambiente en la identificación de riesgos.
- Cumplir las normas de la normativa interna de trabajo.

| | |
|---|--|
| SERVIS PIURA S.A. |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL SUPERVISOR DE OPERACIONES | Página 4 de 6 |

- Cumplir con las responsabilidades asignadas aprobados por la empresa.
- Cumplir los procedimientos y políticas establecidos por la empresa.
- Mantener el orden y limpieza en su ambiente de trabajo.

3. NATURALEZA Y ALCANCE DEL CARGO

➤ RELACIONES ORGANIZACIONALES

El cargo reporta a la administración y gerencia general, es responsable de la gestión operativa de su área

➤ RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

- Interna:
 - ✓ Gerencias: Coordinaciones y subordinación en general.
 - ✓ Área de logística: Requerimientos que se presenten.
 - ✓ Área de Administración: Temas relacionados a la seguridad para casos de accidentes y otros, personal nuevo, sanciones al personal.
 - ✓ Coordinación de operaciones: Coordinación sobre el funcionamiento del taller, programaciones, salidas y mantenimiento de las unidades de transporte.
 - ✓ Área comercial: Coordinar pedidos y cronogramas de despacho.
 - ✓ Conductores y ayudantes: Control y coordinación de actividades en ruta.
- Externas: Clientes, proveedores.

4. TOMA DE DECISIONES

El cargo tiene autonomía en decisiones a todo nivel de la planificación de su área.

5. RESPONSABILIDADES

El titular del cargo responde por la coordinación del área de operaciones y entrega de las unidades en la hora programada, así como la total disponibilidad operativa.

| | |
|---|--|
| SERVIS PIURA S.A. |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL SUPERVISOR DE OPERACIONES | Página 5 de 6 |

6. COMPETENCIAS

| ÁREA DE COMPETENCIA | REQUISITOS |
|--|---|
| EDUCACIÓN | Estudios concluidos de Ingeniero Industrial, Administración de empresas, Ingeniería mecánica y/o ramas afines. |
| FORMACIÓN | Manejo y gestión de personal. Formación en gestión de administración de recursos de personal. |
| CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS | <p>Habilidades en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manejo y supervisión de personal. Comunicación a todo nivel. Facilidad de expresión. Organizar el trabajo. Proactivo. Autonomía en la toma de decisiones. Directrices en seguimiento y ejecución presupuestal. Capacidad de negociación y análisis. Promover el trabajo en equipo. Buenas relaciones interpersonales. Capacidad de trabajo bajo presión. Flexibilidad. Tolerancia. <p>Competencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Liderazgo. Comunicación efectiva. Capacidad de negociación. Capacidad y enfoque analítico. Relación con su entorno. <p>Conocimiento en:</p> |

| | |
|---|--|
| SERVIS PIURA S.A. |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL SUPERVISOR DE OPERACIONES | Página 6 de 6 |

| | |
|---------------------|--|
| | <p>Dominio de herramientas de software: Windows/office (avanzados).</p> <p>Conocimientos en transporte de carga, comercialización y combustible.</p> |
| EXPERIENCIAS | Experiencia de 03 a 05 años en cargos equivalentes. |

Apéndice E. Ficha de descripción de puesto del coordinador de operaciones

| | |
|--|--|
| SERVIS PIURA S.A. |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL COORDINADOR DE OPERACIONES | Página 2 de 5 |

1. DATOS GENERALES

Perfil del Puesto: Coordinador de operaciones

Área: Área de operaciones

Puesto al que reporta: Administración – Gerencia General – Supervisor de operaciones

Puesto que supervisa: Conductores - Estibadores

2. FUNCIONES

➤ **FUNCIONES BÁSICAS**

Cumplir las labores de carga y descarga, así como los trasbordos, lidera el grupo de estiba y hace cumplir todas las funciones al personal a su cargo, verifica que toda la mercadería que llega a nuestra sede o que se trasborda esté completa y en perfectas condiciones.

➤ **FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- Recoger, complementar y actualizar la información relacionada a los procesos operativos del área.
- Plantear y evaluar oportunidades de mejora que se puedan hallar en los procesos de transporte a nivel de operaciones y administrativo del área.
- Llevar el control de los relevos de los conductores, supervisando que se cumplan los tiempos máximos de conducción permitidas para cada piloto.
- Asistir al Supervisor de operaciones en el análisis de información.
- Asistir al Supervisor de operaciones en el planeamiento del sistema de descanso de los conductores.
- Ordenar y controlar de los archivos propios de la planta – taller.
- Cumplir con responsabilidad el trabajo que se le asigne.
- Registrar en conjunto con el supervisor de operaciones en la base de datos todos los trabajos, que se realizan en las unidades indicando las fechas y costos, generando un reporte

| | |
|--|--|
| SERVIS PIURA S.A. |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL COORDINADOR DE OPERACIONES | Página 3 de 5 |

semanal al gerente de operaciones.

- Informar al supervisor de operaciones sobre las acciones que se realizan de manera detallada, así como cualquier situación anómala de manera escrita y oportuna.
- Entregar semanalmente los reportes de evaluación del comportamiento de conductores y estibadores.
- Supervisar periódicamente el cumplimiento de las normativas de seguridad vial – Transporte y ocupacional en las unidades, conductores y ayudantes.
- Realizar inspección permanente del cumplimiento por parte de los conductores y de las unidades asignadas.
- Realizar los trasiegos entre unidades de la empresa.
- Supervisar y exigir que todos los conductores tengan breveté, y carnet de sanidad.
- Generar y mantener los archivos documentarios actualizados.
- Mantener en total orden y limpieza el área de operaciones.
- Mantener una comunicación permanente con el área de seguimiento, atención al cliente y en especial con el supervisor de operaciones.
- Mantener la unidad asignada de manera permanente o esporádica totalmente limpia.
- Generar los programas de frecuencia de reparto de las unidades y hacer seguimiento de las unidades para mejorar el control.

3. NATURALEZA Y ALCANCE DEL CARGO

➤ RELACIONES ORGANIZACIONALES

El cargo reporta a la administración, gerencia general y supervisor de operaciones.

➤ RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

- Interna:

| | |
|--|--|
| SERVIS PIURA S.A. |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL COORDINADOR DE OPERACIONES | Página 4 de 5 |

- ✓ Supervisor de operaciones: Informar los sucesos que ocurren con el personal que tiene a cargo y las unidades.

- Externas: Clientes y proveedores.

4. TOMA DE DECISIONES

El cargo tiene autonomía de tomar decisiones bajo la autorización de su superior.

5. RESPONSABILIDADES

Responsable de dirigir las labores operativas de la empresa y garantizando que los procesos establecidos se lleven a cabo en el tiempo y la forma con el fin de que se haga las entregas de mercadería de manera oportuna.

6. COMPETENCIAS

| ÁREA DE COMPETENCIA | REQUISITOS |
|--|--|
| EDUCACIÓN | Estudios concluidos de Ingeniero Industrial, Administración de empresas, Ingeniería mecánica y/o ramas afines. |
| FORMACIÓN | Formación en gestión de administración. |
| CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS | <p>Habilidades en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Orientación al logro. Organizar el trabajo. Promover el trabajo en equipo. Capacidad de trabajo bajo presión. Flexibilidad. <p>Competencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Eficacia personal. Actitudes y comportamientos. Comunicación asertiva. Obtención y análisis de información. Puntualidad. Responsabilidad. |

| | |
|--|--|
| SERVIS PIURA S.A. |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL COORDINADOR DE OPERACIONES | Página 5 de 5 |

| | |
|--------------|--|
| | <p>Conocimiento en:</p> <p>Dominio de herramientas de software: Windows/office (avanzados).</p> <p>Conocimientos en transporte de carga, comercialización y combustible.</p> <p>Dominio de programación de actividades.</p> |
| EXPERIENCIAS | Experiencia de 02 a 04 años en cargos equivalentes. |

Apéndice F. Ficha de descripción de puesto del asistente administrativo

| | |
|--|--|
| SERVIS PIURA |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL ASISTENTE ADMINISTRATIVO | Página 2 de 5 |

1. DATOS GENERALES

Perfil del Puesto: Asistente Administrativo

Área: Administración

Puesto al que reporta: Administrador – Director Gerente – Gerencia General

Puesto que supervisa: Auxiliar de Facturación.

2. FUNCIONES

➤ FUNCIONES BÁSICAS

Asistir al Administrador en las diferentes funciones y a la vez garantizar la permanencia de los diferentes clientes manteniendo una buena comunicación y coordinación personalizada garantizando con esto un buen servicio y atención al cliente.

En ausencia del Administrador asume las funciones de este último.

➤ FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Coordinar con las empresas las entregas y recojo de mercadería, programando con anticipación vehículo y personal, así como día y hora.
- Llevar el control (Excel) de las entregas de mercadería de las empresas.
- Brindar información sobre la llegada de carga a los diferentes clientes (mediante llamada telefónica).
- Controlar los créditos otorgados a empresas y/o personas naturales según indicaciones de Administración y/o Gerencia/ Jefatura de ventas/ Atención al cliente.
- Enviar reportes y liquidaciones al área contable, así como control de devolución de cargos firmados al área de finanzas de acuerdo a las empresas que tengan cuentas corrientes.
- Liquidar facturas en el sistema Contanet, las cuales fueron pagadas mediante transferencias o efectivo.
- Dar seguimiento de los envíos de mercadería desde las diferentes oficinas hacia la sede Piura y viceversa, brindando información a los clientes.
- Elaborar reportes de pagos de facturas que estén sujeto a detracciones.
- Realizar los depósitos de efectivo en las respectivas cuentas bancarias.

| | |
|--|--|
| SERVIS PIURA |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL ASISTENTE ADMINISTRATIVO | Página 3 de 5 |

- Dar buen uso de los artículos, accesorios, herramientas y equipos que la empresa le asigne.

➤ **FUNCIONES GENÉRICAS**

- Velar y cumplir con la política y objetivos de seguridad y salud, ocupacional con las normas y reglamentos de higiene, seguridad industrial y medio ambiente en la identificación de riesgos.
- Cumplir las normas de la normativa interna de trabajo.
- Cumplir con las responsabilidades asignadas aprobados por la empresa.
- Cumplir los procedimientos y políticas establecidos por la empresa.
- Mantener el orden y limpieza en su ambiente de trabajo.

3. NATURALEZA Y ALCANCE DEL CARGO

➤ **RELACIONES ORGANIZACIONALES**

El cargo reporta a administración y gerencia general.

➤ **RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS**

- Interna: Gerencias, jefaturas, supervisor (a), coordinador, administración y personal en general.
- Externas: Clientes, proveedores y directores de empresas.

4. TOMA DE DECISIONES

El cargo tiene autonomía de tomar decisiones bajo la autorización de su superior.

5. RESPONSABILIDADES

El titular se hace responsable del flujo de caja y apoya a las diversas áreas de la empresa.

Motivar una gestión de transparencia en los procesos, ejecutando acciones para el cumplimiento de los planes y objetivos trazados por la dirección.

6. COMPETENCIAS

| | |
|--|--|
| SERVIS PIURA |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL ASISTENTE ADMINISTRATIVO | Página 4 de 5 |

| ÁREA DE COMPETENCIA | REQUISITOS |
|--|--|
| EDUCACIÓN | Bachiller o Licenciado de la carrera Administración de empresas, Ingeniero Industrial y ramas afines. |
| FORMACIÓN | Manejo y gestión de personal. Formación en gestión de administración de recursos de personal. |
| CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS | <p>Habilidades en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Elaboración de presupuestos. Manejo y supervisión de personal. Desarrollo de relaciones interpersonales. Toma de decisiones. Orientación al logro. Organizar el trabajo. Promover el trabajo en equipo. Capacidad de trabajo bajo presión. Flexibilidad. <p>Competencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Capacidad de síntesis. Liderazgo y dirección. Eficacia personal. Actitudes y comportamientos. Comunicación asertiva. Obtención y análisis de información. <p>Conocimientos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dominio de herramientas de software: Windows/office/ Excel (avanzados). Conocimiento de flujo de caja y liquidaciones de facturas y boletas en el sistema de ERP. |
| EXPERIENCIAS | Experiencia de 01 a 03 años en cargos equivalentes. |

Este documento no podrá ser reproducido ni fotocopiado sin autorización del **SERVIS PIURA S.A.**

Nota. Elaboración propia

Apéndice G. Ficha de descripción de puesto del auxiliar de almacén

| | |
|--|--|
| <p align="center">SERVIS PIURA S.A.</p> |  |
| <p align="center">FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL AUXILIAR DE ALMACEN</p> | <p align="center">Página 2 de 4</p> |

1. DATOS GENERALES

Perfil del Puesto: Auxiliar de almacén

Área: Área de almacén

Puesto al que reporta: Gerencia General – Administración – Supervisor de Operaciones
– Coordinador de Operaciones – Jefe de almacén

Puesto que supervisa: Ninguno

2. FUNCIONES

● FUNCIONES BÁSICAS

Almacenar, acondicionar y distribuir la carga en el almacén garantizando la seguridad, distribución y control de mercadería mediante el orden, limpieza y las buenas prácticas de almacenamiento.

● FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Verificar que toda carga que esté en el almacén debe estar codificada y en el lugar que se le asigne.
- Mantener siempre el almacén limpio y ordenado, garantizando las buenas condiciones de la mercadería.
- Llevar registro de las entregas que se realizan en el almacén.
- Apoyar en las labores de carga y descarga, así como en reparto de mercadería de acuerdo a las necesidades.
- Informar al administrador y/o al asistente administrativo sobre cualquier novedad o inconveniente que se presente en el almacén o con la carga.
- Realizar inventarios de la mercadería que se encuentra en almacén.
- Controlar los embarques.
- Elaborar reportes de acuerdo a lo solicitado.
- Verificar nombre del destinatario (Razón Social y Ruc), destino, embalaje de la mercadería y tipo de protección externo de la mercadería.
- Mantener limpio el montacargas asignado al almacén.

| | |
|---|--|
| SERVIS PIURA S.A. |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL AUXILIAR DE ALMACEN | Página 3 de 4 |

- Reportar directamente al Administrador de Oficina sobre algún inconveniente que se presente.
- Dar buen uso de los artículos, accesorios, herramientas y equipos que la empresa le asigne.
- **FUNCIONES GENÉRICAS**
 - Velar y cumplir con la política y objetivos de seguridad y salud, ocupacional con las normas y reglamentos de higiene, seguridad industrial y medio ambiente en la identificación de riesgos.
 - Cumplir las normas de la normativa interna de trabajo.
 - Cumplir con las responsabilidades asignadas aprobadas por la empresa.
 - Cumplir los procedimientos y políticas establecidos por la empresa.
 - Mantener el orden y limpieza en su ambiente de trabajo.

3. NATURALEZA Y ALCANCE DEL CARGO

➤ RELACIONES ORGANIZACIONALES

El cargo reporta al Jefe de almacén.

➤ RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

- Interna:
 - ✓ Coordinación con los jefes inmediatos para el ejercicio de sus labores.
- Externas: Clientes.

4. TOMA DE DECISIONES

El cargo no tiene autonomía de tomar decisiones, cualquier duda, consulta o percance será comunicado con sus superiores, ellos habilitarán la decisión.

5. RESPONSABILIDADES

Responsable de mantener en orden y buen estado la mercadería que se encuentra ubicada en el área del almacén.

6. COMPETENCIAS

| | |
|---|--|
| SERVIS PIURA S.A. |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL AUXILIAR DE ALMACEN | Página 4 de 4 |

| ÁREA DE COMPETENCIA | REQUISITOS |
|--|---|
| EDUCACIÓN | Secundaria completa o estudios técnicos. |
| FORMACIÓN | Formación en seguridad industrial y prevención de riesgos. |
| CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS | <p>Habilidades en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de relaciones interpersonales. Organizar el trabajo. Promover el trabajo en equipo. Capacidad de trabajo bajo presión. Proactividad. Buena predisposición a contingencias en el trayecto. <p>Competencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Eficacia personal. Actitudes y comportamientos. Comunicación asertiva. <p>Conocimientos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manejo de inventarios Manejo de mercadería. Normas de seguridad y primeros auxilios. Dominio de herramientas de software: Windows/office (básico) |
| EXPERIENCIAS | Experiencia mínima de un 01 en cargos equivalentes. |

Nota. Elaboración propia

Apéndice H. Ficha de descripción de puesto del auxiliar de facturación

| | |
|---|--|
| SERVIS PIURA S.A. |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL AUXILIAR DE FACTURACIÓN | Página 2 de 5 |

1. DATOS GENERALES

Perfil del Puesto: Auxiliar de facturación

Área: Área de facturación

Puesto al que reporta: Gerencia General – Administración – Jefe de ventas –

Asistente administrativo

Puesto que supervisa: Ninguno

2. FUNCIONES

➤ FUNCIONES BÁSICAS

Emitir comprobantes de pago, así como de las guías de remisión por el envío de mercadería hacia las diferentes sedes, se encarga de emitir los transbordos y las liquidaciones respectivas.

➤ FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Emitir facturas, boletas o guías por cada envío o entrega de mercadería que viene a nuestra sede con cargo de pago destino o pago contado.
- Emitir una pre liquidación haciendo entrega al Asistente administrativo de todas las facturas o boletas emitidas por envío o entrega de mercadería que llegaron bajo la modalidad de pago en destino o pago contado, en ambos casos entregan documentación completamente detallada y ordenada.
- Controlar todos los documentos emitidos durante su turno, archivando en files los cargos de facturas de reparto de domicilio.
- Supervisar y controlar los remanentes de los neumáticos nuevos y reencauchados. Comunica al administrador sobre documentos mal emitidos, así como al área de auditoría para su anulación y emisión de nuevo documento.
- Solicitar confirmación por transferencias, y pagos al área de Tesorería de la oficina Lima.
- Atender a los clientes al momento de que estos solicitan la

| | |
|---|--|
| SERVIS PIURA S.A. |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL AUXILIAR DE FACTURACIÓN | Página 3 de 5 |

entrega de mercadería por lo cual, se solicita DNI físico y comprueba mediante página de Reniec la veracidad de los datos de los clientes, luego procede a sacar copia de los comprobantes y DNI, hace firmar los documentos al cliente y procede a entregar los cargos para que el cliente reciba su carga en almacén.

- Colocar los rótulos (nombres y número de comprobante) a las mercaderías que serán enviadas a las diferentes oficinas.
- Realizar llamadas a los clientes en sus tiempos de ocio, dando información de su mercadería.
- Reportar directamente al Asistente Administrativo sobre algún inconveniente que se presente.
- Dar buen uso de los artículos, accesorios, herramientas y equipos que la empresa le asigne, así como aquellos que permanezcan bajo su custodia.

➤ **FUNCIONES GENÉRICAS**

- Velar y cumplir con la política y objetivos de seguridad y salud, ocupacional con las normas y reglamentos de higiene, seguridad industrial y medio ambiente en la identificación de riesgos.
- Cumplir y hacer cumplir las normas de la normativa interna de trabajo.
- Cumplir con las responsabilidades asignadas en los manuales, MOF aprobados por la empresa.
- Cumplir y hacer cumplir los procedimientos y políticas establecidos por la empresa.
- Mantener el orden y limpieza en su ambiente de trabajo.

| | |
|---|--|
| SERVIS PIURA S.A. |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL AUXILIAR DE FACTURACIÓN | Página 4 de 5 |

3. NATURALEZA Y ALCANCE DEL CARGO

➤ RELACIONES ORGANIZACIONALES

El cargo reporta a gerencia general, administración, jefe de ventas y asistente administrativo.

➤ RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

- Interna:

- ✓ Gerencias: Coordinaciones y subordinación en general.
- ✓ Área de ventas: Requerimientos que se presenten.
- ✓ Área de Administración: Temas relacionados a la facturación.

- Externas: Clientes.

4. TOMA DE DECISIONES

El cargo no tiene autonomía de tomar decisiones, cualquier duda, consulta o percance será comunicado con sus superiores, ellos habilitarán la decisión.

5. RESPONSABILIDADES

El titular del cargo responde por la emisión de boletas y facturas, envíos y entregas de mercadería.

6. COMPETENCIAS

| ÁREA DE COMPETENCIA | REQUISITOS |
|------------------------|--|
| EDUCACIÓN | Estudios concluidos de Ingeniería Industrial, Administración de empresas, Contabilidad y/o ramas afines. |
| FORMACIÓN | Manejo de sistemas, realización de boletas, guías y facturas diarias y organización de información. |

| | |
|---|--|
| SERVIS PIURA S.A. |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL AUXILIAR DE FACTURACIÓN | Página 5 de 5 |

| | |
|--|--|
| CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS | <p>Habilidades en:</p> <p>Comunicación a todo nivel. Organización y concentración de información Facilidad de expresión. Calidad de servicio. Organizar el trabajo. Proactivo Promover el trabajo en equipo. Buenas relaciones interpersonales. Capacidad de trabajo bajo presión. Flexibilidad. Tolerancia.</p> <p>Competencia en:</p> <p>Comunicación efectiva. Capacidad de negociación. Capacidad y enfoque analítico. Relación con su entorno.</p> <p>Conocimiento en:</p> <p>Dominio de herramientas de software: Windows/office (avanzados). Conocimientos en sistemas ERP, SAP. Digitación de documentos.</p> |
| EXPERIENCIAS | Experiencia de 01 a 02 años en cargos equivalentes. |

Nota. Elaboración propia

Apéndice I. Ficha de descripción de puesto del auxiliar de reparto

| | |
|---|--|
| SERVIS PIURA S.A. |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL AUXILIAR DE REPARTO | Página 2 de 5 |

1. DATOS GENERALES

Perfil del Puesto: Auxiliar de reparto

Área: Área de operaciones

Puesto al que reporta: Administración – Gerencia General – Supervisor de operaciones
– Coordinador de operaciones - Conductor

Puesto que supervisa: Ninguno

2. FUNCIONES

➤ FUNCIONES BÁSICAS

Entregar la mercadería de forma directa al cliente con la responsabilidad que corresponde.

➤ FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Despachar la mercadería al cliente directamente al cliente con la responsabilidad que corresponde.
- Generar la documentación de atención al cliente, así como la documentación contable (facturas, guías de remisión, guías de transportistas, etc.).
- Verificar la cantidad de mercadería por entregar a cada cliente.
- Usar correctamente la unidad asignada brindando adecuadamente la prestación del servicio.
- Operar la unidad sin rezagos de alcohol.
- Cuidar y mantener las herramientas y accesorios asignados a las unidades, así como el material de seguridad, cualquier pérdida y/o extravío por negligencia será asumida por su persona.
- Mantener ordenada y limpia la unidad asignada, conservando la buena presencia, realizando los recojos y entregas de mercadería de forma correcta.
- Tener una buena presentación y puntualidad a la hora de salir de la base con sus respectivas unidades, cuidando y utilizando adecuadamente el uniforme asignado y la utilización adecuada

| | |
|---|--|
| SERVIS PIURA S.A. |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL AUXILIAR DE REPARTO | Página 3 de 5 |

del equipo de seguridad (EPPS).

- Conservar el estándar del servicio definido, apoyando al conductor para lograr el buen desempeño de la unidad.
- Aplicar normas de cortesía y amabilidad con los clientes y compañeros.

➤ **FUNCIONES GENÉRICAS**

- Velar y cumplir con la política y objetivos de seguridad y salud, ocupacional con las normas y reglamentos de higiene, seguridad industrial y medio ambiente en la identificación de riesgos.
- Cumplir las normas de la normativa interna de trabajo.
- Cumplir con las responsabilidades asignadas aprobadas por la empresa.
- Cumplir los procedimientos y políticas establecidos por la empresa.
- Mantener el orden y limpieza en su ambiente de trabajo.

3. NATURALEZA Y ALCANCE DEL CARGO

➤ **RELACIONES ORGANIZACIONALES**

El cargo reporta al supervisor, coordinador de operaciones y conductor.

➤ **RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS**

- Interna:
 - ✓ Coordinación con los jefes inmediatos para el ejercicio de sus labores.
- Externas: Clientes.

4. TOMA DE DECISIONES

El cargo no tiene autonomía de tomar decisiones, cualquier duda, consulta o percance será comunicado con sus superiores, ellos habilitarán la decisión.

| | |
|---|--|
| SERVIS PIURA S.A. |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL AUXILIAR DE REPARTO | Página 4 de 5 |

5. RESPONSABILIDADES

Responsable de la mercadería asignada.

6. COMPETENCIAS

| ÁREA DE COMPETENCIA | REQUISITOS |
|--|---|
| EDUCACIÓN | Secundaria completa. |
| FORMACIÓN | Formación en seguridad industrial y prevención de riesgos. |
| CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS | <p>Habilidades en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de relaciones interpersonales. Organizar el trabajo. Promover el trabajo en equipo. Capacidad de trabajo bajo presión. Buena predisposición a contingencias en el trayecto. <p>Competencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Eficacia personal. Actitudes y comportamientos. Comunicación asertiva. <p>Conocimientos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mecánica automotriz. Manejo de mercadería. Normas de seguridad y primeros auxilios. |
| EXPERIENCIAS | Experiencia mínima de 03 meses en cargos equivalentes. |

Este documento no podrá ser reproducido ni fotocopiado sin autorización del **SERVIS PIURA S.A.**

Nota. Elaboración propia

Apéndice J. Ficha de descripción de puesto del agente de seguridad

| | |
|---|--|
| SERVIS PIURA S.A. |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL AGENTE DE SEGURIDAD | Página 2 de 5 |

1. DATOS GENERALES

Perfil del Puesto: Agente de seguridad.

Área: Área de seguridad

Puesto al que reporta: Gerencia General – Administración – Supervisor de Operaciones
– Coordinador de Operaciones – Jefe de almacén

Puesto que supervisa: Ninguno

2. FUNCIONES

● FUNCIONES BÁSICAS

Brindar la seguridad del personal que labora en ella, además, se encarga de la custodia de las instalaciones, vehículos de la empresa, tanto como la de los diferentes clientes que acuden a retirar como a realizar envíos por esta empresa.

● FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Cumplir con el horario establecido para abrir las puertas de las instalaciones a primeras horas del día manteniendo el orden en el ingreso personal, así como de las diferentes unidades que ingresan y salen de las instalaciones, al término de la jornada laboral procede a cerrar las puertas verificando que no quede ninguna persona dentro de ellas.
- Llevar el control de salida de mercadería, así como de las unidades de la empresa registrando todos estos movimientos en cuaderno de control considerando los siguientes datos: Para salida de mercadería (fecha, Nombres y apellidos de la persona que retira carga, número de factura o boleta, cantidad de bultos, hora, placa de vehículo en los que se retira la carga) y para salida o ingreso de Vehículos (fecha, nombres y apellidos del conductor, lugar de origen, lugar de destino, placa).
- Mantener en custodia las llaves de todas las unidades de transporte de la empresa una vez terminada la jornada laboral.

| | |
|---|--|
| SERVIS PIURA S.A. |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL AGENTE DE SEGURIDAD | Página 3 de 5 |

- Realizar rondas rutinarias de control interno durante las horas nocturnas y días no laborables notificando al Administrador de todas las novedades que se encontrarán durante su turno.
- Asistir a los conductores que llegan durante la noche para que estos puedan ingresar los vehículos sin causar daño alguno a persona o a las instalaciones.
- Informar al administrador sobre cualquier novedad o inconveniente que se presente dentro de la empresa.
- Mantener limpia su área de trabajo.
- Reportar directamente al Administrador de Oficina sobre algún inconveniente que se presente. Mantiene siempre el almacén limpio y ordenado, garantizando las buenas condiciones de la mercadería.
- Mantener siempre el almacén limpio y ordenado, garantizando las buenas condiciones de la mercadería.
- Dar un buen uso de los artículos, accesorios, herramientas y equipos que la empresa le asigne, así como aquellos que permanezcan bajo su custodia.
- **FUNCIONES GENÉRICAS**
 - Velar y cumplir con la política y objetivos de seguridad y salud, ocupacional con las normas y reglamentos de higiene, seguridad industrial y medio ambiente en la identificación de riesgos.
 - Cumplir las normas de la normativa interna de trabajo.
 - Cumplir con las responsabilidades asignadas aprobados por la empresa.
 - Cumplir los procedimientos y políticas establecidos por la empresa.
 - Mantener el orden y limpieza en su ambiente de trabajo.

3. NATURALEZA Y ALCANCE DEL CARGO

| | |
|--|--|
| SERVIS PIURA S.A. |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL AGENTE DE SEGURIDAD | Página 4 de 5 |

➤ **RELACIONES ORGANIZACIONALES**

El cargo reporta al administrador de oficina.

➤ **RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS**

- Interna:
 - ✓ Coordinación con los jefes inmediatos para el ejercicio de sus labores.
- Externas: Clientes y proveedores

4. TOMA DE DECISIONES

El cargo no tiene autonomía de tomar decisiones, cualquier duda, consulta o percance será comunicado con sus superiores, ellos habilitarán la decisión.

5. RESPONSABILIDADES

Responsable de velar por la seguridad, orden y buen mantenimiento de la empresa.

6. COMPETENCIAS

| ÁREA DE COMPETENCIA | REQUISITOS |
|--|--|
| EDUCACIÓN | Secundaria completa o estudios técnicos de seguridad. |
| FORMACIÓN | Formación en seguridad industrial y prevención de riesgos. |
| CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS | <p>Habilidades en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de relaciones interpersonales. Organizar el trabajo. Capacidad de trabajo bajo presión. Capacidad de liderazgo y trabajo en equipo. Proactividad. Demostrar serenidad en situaciones de riesgos Buena predisposición a contingencias en el trayecto. <p>Competencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Eficacia personal. Capacidad de reacción. |

| | |
|---|--|
| SERVIS PIURA S.A. |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL AGENTE DE SEGURIDAD | Página 5 de 5 |

| | |
|---------------------|---|
| | <p>Actitudes y comportamientos. Comunicación asertiva.</p> <p>Conocimientos en: Formación de vigilante de seguridad.</p> |
| EXPERIENCIAS | Experiencia de 01 a 02 años en cargos equivalentes. |

Nota. Elaboración propia

Apéndice K. Ficha de descripción de puesto del conductor

| | |
|--|--|
| SERVIS PIURA S.A. |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL CONDUCTOR | Página 2 de 6 |

1. DATOS GENERALES

Perfil del Puesto: Conductor

Área: Área de tráfico

Puesto al que reporta: Gerencia General – Administración – Supervisor de Operaciones
– Coordinador de Operaciones – Jefe de Almacén.

Puesto que supervisa: Ninguno

2. FUNCIONES**➤ FUNCIONES BÁSICAS**

Dar un buen manejo y mantenimiento de la unidad de transporte, así como de la documentación de la misma.

➤ FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Transportar la mercadería con la responsabilidad debida.
- Recepcionar la unidad que se le asigne según programación y firmar en señal de conformidad.
- Conducir el vehículo asignado.
- Revisar diariamente el estado de su unidad según indicaba el manual de mantenimiento y limpieza correspondiente.
- Mantener informado a su supervisor y coordinador sobre el requerimiento de mantenimiento de la unidad de transporte.
- Verificar la cantidad de combustible suministrado a su unidad, entregando de forma obligatoria las boletas de abastecimiento e indicando el kilometraje actual.
- Recepcionar antes de salir de la base el maletín de accesorios entregado por seguridad y al terminar la ruta devolverlo a seguridad, tal como fue entregado.
- Usar correctamente la unidad asignada brindando adecuadamente la prestación del servicio.
- Cumplir con la programación y/o ajustes que indique el supervisor y coordinador de operaciones.
- Operar la unidad sin rezagos de alcohol.

| | |
|---|--|
| SERVIS PIURA S.A. |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL CONDUCTOR | Página 3 de 6 |

- Cuidar y mantener las herramientas y accesorios asignados a las unidades, así como los equipos de protección al personal, cualquier pérdida o extravío por negligencia será asumida por su persona.
- Mantener ordenada y limpia la unidad asignada, conservando la buena presencia y realizando los servicios.
- Mantener el cuidado del buen manejo y el consumo de combustible de la unidad, ya que es responsable de algún exceso de consumo.
- Tener buena presentación y puntualidad a la hora de salir de viaje con sus respectivas unidades, cuidando y utilizando adecuadamente el uniforme asignado y la utilización adecuada del equipo de seguridad (EPPs).
- Conservar el estándar del servicio definido y mantener una conducción eficaz.
- Revisar que toda la documentación del vehículo este en regla y vigente Carpeta Documentaria (Revisión técnica vehicular, Tarjeta única circulación, tarjeta de propiedad, SOAT de la unidad).
- Conducir las unidades de acuerdo con las indicaciones proporcionadas por el supervisor y coordinador de tráfico, en lo referente a los tiempos, distancias, paradas no autorizadas, etc.
- Cumplir con las normas de control de combustible y neumáticos.
- Aplicar normas de cortesía y amabilidad con nuestros clientes.
- Llenar de forma adecuada y obligatoria la hoja de ruta.
- Mantener una conducción adecuada que no exceda los parámetros indicados por el ministerio de transporte, ya que cualquier exceso de velocidad será notificado.

| | |
|---|--|
| SERVIS PIURA S.A. |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL CONDUCTOR | Página 4 de 6 |

➤ **FUNCIONES GENÉRICAS**

- Velar y cumplir con la política y objetivos de seguridad y salud, ocupacional con las normas y reglamentos de higiene, seguridad industrial y medio ambiente en la identificación de riesgos.
- Cumplir y hacer cumplir las normas de la normativa interna de trabajo.
- Cumplir y hacer cumplir los procedimientos y políticas establecidos por la empresa.
- Mantener el orden y limpieza en su ambiente de trabajo.

3. NATURALEZA Y ALCANCE DEL CARGO

➤ **RELACIONES ORGANIZACIONALES**

El cargo reporta al administrador, supervisor y coordinador de operaciones.

➤ **RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS**

- Interna:
 - ✓ Coordinación con los jefes inmediatos para el ejercicio de sus labores.
- Externas: Clientes.

4. TOMA DE DECISIONES

El cargo no tiene autonomía de tomar decisiones, cualquier duda, consulta o percance será comunicado con sus superiores, ellos habilitarán la decisión.

5. RESPONSABILIDADES

Responsable de la conducción del vehículo asignado.

6. COMPETENCIAS

| ÁREA DE COMPETENCIA | REQUISITOS |
|------------------------|------------|
| | |

| | |
|---|--|
| SERVIS PIURA S.A. |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL CONDUCTOR | Página 5 de 6 |

| | |
|--|---|
| EDUCACIÓN | Secundaria completa. |
| FORMACIÓN | Licencia de conducir AII B |
| CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS | <p>Habilidades en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de relaciones interpersonales. Organizar el trabajo. Promover el trabajo en equipo. Capacidad de trabajo bajo presión. Buena predisposición a contingencias en el trayecto. <p>Competencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Eficacia personal. Actitudes y comportamientos. Comunicación asertiva. <p>Conocimientos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mecánica automotriz. Manejo de mercadería. Manejo de rutas. Normas de seguridad y primeros auxilios. |
| EXPERIENCIAS | Experiencia de 01 a 02 años en cargos equivalentes. |

Este documento no podrá ser reproducido ni fotocopiado sin autorización del **SERVIS PIURA S.A.**

Nota. Elaboración propia

Apéndice L. Ficha de descripción de puesto del estibador

| | |
|---|--|
| SERVIS PIURA S.A. |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL ESTIBADOR | Página 2 de 4 |

1. DATOS GENERALES

Perfil del Puesto: Estibador de almacén

Área: Área de operaciones

Puesto al que reporta: Administración – Gerencia General – Supervisor de operaciones
– Coordinador de operaciones

Puesto que supervisa: Ninguno

2. FUNCIONES

➤ FUNCIONES BÁSICAS

Estibar y desestibar la mercadería de los tráileres y cargueros que vienen de las diferentes sedes.

➤ FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Distribuir y clasificar mercadería según pago destino, pago contado y reparto a domicilio de acuerdo al lugar establecido en el área de almacén.
- Seleccionar la mercadería pesada y liviana en los tráileres o unidades de carga.
- Acomodar las mallas o parihuelas para dividir la mercadería y utilización de sogas para que la mercadería llegue en buen estado a su destino.
- Comunicar al supervisor o coordinador de operaciones cualquier incidente que se presente en el puesto de trabajo.
- Ayudar en las tareas que se le ha solicitado el supervisor o coordinador de operaciones.
- Utilizar adecuadamente el uniforme de seguridad (EPPS) en el momento de realizar sus funciones de estiba.

➤ FUNCIONES GENÉRICAS

- Velar y cumplir con la política y objetivos de seguridad y salud, ocupacional con las normas y reglamentos de higiene, seguridad industrial y medio ambiente en la identificación de riesgos.

| | |
|---|--|
| SERVIS PIURA S.A. |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL ESTIBADOR | Página 3 de 4 |

- Cumplir las normas de la normativa interna de trabajo.
- Cumplir con las responsabilidades asignadas aprobados por la empresa.
- Cumplir los procedimientos y políticas establecidos por la empresa.
- Mantener el orden y limpieza en su ambiente de trabajo.

3. NATURALEZA Y ALCANCE DEL CARGO

➤ RELACIONES ORGANIZACIONALES

El cargo reporta al supervisor y coordinador de operaciones.

➤ RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

- Interna:
 - ✓ Coordinación con los jefes inmediatos para el ejercicio de sus labores.
- Externas: ninguna.

4. TOMA DE DECISIONES

El cargo no tiene autonomía de tomar decisiones, cualquier duda, consulta o percance será comunicado con sus superiores, ellos habilitarán la decisión.

5. RESPONSABILIDADES

Responsable de estibar y desestibar adecuadamente la mercadería.

6. COMPETENCIAS

| ÁREA DE COMPETENCIA | REQUISITOS |
|------------------------|--|
| EDUCACIÓN | Secundaria completa. |
| EDAD | Varones entre 20 y 35 años |
| FORMACIÓN | Formación en seguridad industrial y prevención de riesgos. |

| | |
|---|--|
| SERVIS PIURA S.A. |  |
| FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL ESTIBADOR | Página 4 de 4 |

| | |
|--|---|
| CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS | <p>Habilidades en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Proactividad Promover el trabajo en equipo. Capacidad de trabajo bajo presión. Tener la condición física <p>Competencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Eficacia personal. Comunicación asertiva. <p>Conocimientos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Normas de seguridad y primeros auxilios. |
| EXPERIENCIAS | <p>Experiencia mínima de 3 meses como estibador u operario de carga o descarga de mercadería.</p> |

Nota. Elaboración propia.