



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA
FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS**

Tesina para optar al Título de
Ingeniero de Sistemas

***“PROPUESTA DE MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS
EN EL ÁREA DE VENTAS PARA LA EMPRESA
RECURSOS TÉCNICOS INDUSTRIAL, CIA.LTDA”***

Elaborado Por:

Br. Kenia Raquel Valverde Ramírez	2006-15630
Br. Kay Dayana Cano Ríos	2007-22012
Br. José Camilo Zapata Marcenaro	98-11719-6

Tutor:

MBA. Ing. Omar Quintana

Fecha: 18 de Diciembre del 2013



UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS
DECANATURA

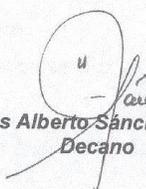
Managua, 24 de mayo 2013

Br. Kenia Raquel Valverde Ramírez
Br. Kay Dayana Cano Ríos
Br. José Camilo Zapata Marcenaro
Sus manos

Apreciables bachilleres

Por medio de la presente se les comunica que el tema de tesina titulada: **“Propuesta de manual de funciones y procedimientos en el área de ventas para la empresa Recursos técnicos industrial, Cía. Ltda”**, cumple con los requisitos y normativas establecidos para la evaluación de los cursos de graduación, como forma de culminación de estudios por lo que queda oficialmente aprobado. El tutor responsable es el Mba. Omar Quintana Blandón.

Atentamente,


Lic. Carlos Alberto Sánchez Hernández
Decano



Cc: Mba. Omar Quintana Blandón.- Tutor, FCS Archivo mayo 2013

UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA

Diciembre, 18 de 2013.

Lic. Carlos Sánchez

Decano Facultad de Ciencias y Sistema

Su Despacho.-

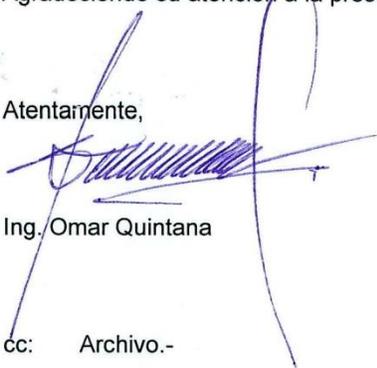
Estimado Lic. Sánchez,

Por este medio tengo a bien informar que ya fueron incorporadas las recomendaciones y observaciones realizadas por el jurado de defensa de la tesina **“Propuesta de Manual de Funciones y procedimientos en el área de ventas para la Empresa Recursos Técnico Industrial, Cía. Ltda.**, defendida por los bachilleres:

1. Bra. Kenia Raquel Valverde Ramírez
2. Bra. Kay Dayana Cano Ríos.
3. Br. José Camilo Zapata Marcenaro

Agradeciendo su atención a la presente, hago propicia la ocasión para saludarle.

Atentamente,


Ing. Omar Quintana

cc: Archivo.-

Índice

INTRODUCCIÓN.....	1
SITUACION PROBLEMATICA.....	2
JUSTIFICACIÓN	3
RESUMEN.....	5
OBJETIVOS	6
Objetivo General	6
Objetivos específicos	6
CAPITULO I: METODOLOGÍA.....	7
1.1 Tipo de Metodología.....	8
1.2 Área de Estudio.....	9
1.3 Población	9
CAPITULO II: ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	11
2.1 Resultados del levantamiento de información.	13
2.2 Análisis de la Información.....	16
CAPITULO III: PROPUESTAS DE FICHAS OCUPACIONALES.....	17
3.1 Perfil de Cargo	18
3.2 Fichas Ocupacionales	19
CAPITULO IV: PROPUESTA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	31
4.1 Introducción.....	32
4.2 Alcance del Manual de Procedimientos.....	32
4.3 Valores	32
4.4 Estructura del Proceso de Ventas	32
4.5 Simbología	34
4.6 Flujo del proceso general propuesto de Ventas	35
4.7 Procedimientos	35
4.7.1 Proceso: Recepción de Clientes.	36
4.7.2 Proceso: Recepción de Garantías	39
4.7.3 Proceso: Venta	41
4.7.4 Proceso: Rentas.....	44
4.7.5 Proceso: Trámite de Crédito	47
4.7.6 Proceso: Facturación	50

CONCLUSION.....	53
RECOMENDACIONES.	54
BIBLIOGRAFÍA.....	55
ANEXOS	

AGRADECIMIENTO

Agradecemos en primer lugar a Dios, por habernos dado la oportunidad y la gracia de terminar nuestro trabajo con éxito, de bendecirnos con el conocimiento.

A nuestra familia por el apoyo incondicional brindado a lo largo de este proyecto, por su comprensión al no poder brindarles el tiempo solicitado por la culminación de este trabajo.

Al docente por la paciencia, dedicación y tiempo en la revisión de todo el documento, con sus correcciones en pro del éxito de nuestro esfuerzo.

A la empresa **RTI** que nos permitió realizar el presente trabajo, así como la disponibilidad y el apoyo brindado.

Y gracias a la vida porque de cada lección que nos ha dado hemos aprendido a superarnos y a ser cada día mejor.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio se realizó en la empresa **Recursos Técnico Industrial Cía. Ltda.** La cual está ubicada en el barrio 3-80, del Hotel Holiday Inn 1 ½ cuadra al norte, en la ciudad de Managua. Fundada en el año 1991, inicia sus operaciones en el ramo comercial-industrial como importador y asesor técnico.

Para el año 1993, empieza a diversificar su negocio, iniciando con servicios técnicos especializados de mantenimiento industrial. En el año 1997, brinda los servicios Renta de Equipos medianos y pequeños para la construcción.

Desde 1998 a la fecha, la empresa refleja un crecimiento considerable en el ramo de la construcción de obras verticales, montajes electromecánicos y renta de equipos, sin dejar de brindar los servicios con que inicialmente se funda, teniendo como slogan “Todo para la Industria”.

Debido a la diversificación de la empresa las actividades y responsabilidades han incrementado, lo que ha generado la necesidad de un instrumento que le permita a la administración un mayor control de las funciones y responsabilidades de cada puesto.

El presente proyecto presenta una propuesta de un manual de funciones y procedimientos para el área de ventas, siendo este un instrumento Administrativo el cual le permitirá tanto a área de Ventas como a RRHH definir las funciones, actividades y procedimientos correctos a ser cumplidos en los diferentes puestos, determinando las tareas individual o en conjunto, que deben llevarse a cabo y los objetivos estratégicos de cada cargo a desempeñar, alineados a la misión de la empresa y en busca del cumplimiento de la Visión.

SITUACION PROBLEMÁTICA

La empresa **RTI** inicio labores, brindando servicios de importación y asesoría técnica para la industria, actualmente brinda los servicios de Renta de Equipos medianos y pequeños para el ramo de la industria de construcción de obras verticales u horizontales.

En el área de ventas existen deficiencias administrativas dentro de las cuales se dan la escases de personal especializado y el poco tiempo que esto representa en atención a los clientes, el desconocimiento de sus funciones y de los proceso, dado que la empresa en los últimos años ha tenido un incremento repentino, por lo que carecen de procesos adecuados a las necesidades actuales de la empresa

Enunciando parte de los problemas que nos llevan a determinar que la principal razón de estos es la carencia de un manual de procesos y funciones.

- ✓ Desconocimiento de las Funciones por parte del personal.
- ✓ Procesos no definidos.
- ✓ Poca comunicación entre las Áreas.
- ✓ Falta de administración del personal.
- ✓ Carencia de evaluación de desempeño.

JUSTIFICACIÓN

La empresa RTI ha tenido un crecimiento repentino, que ha provocado que la estructura organizativa y de procesos no sea adecuada para las actividades actuales que la empresa desempeña, generando dificultades en las funciones cotidianas, sobre todo en el Área de ventas.

Dado que el área de ventas es la cara de la empresa y es el contacto directo con el cliente, permite identificar los problemas por carencia de una estructura organizativa y definición de los procesos. Siendo esta área de mayor envergadura por el contacto directo con el mercado permitiendo también, obtener los indicadores de la problemática presentada por carecer de un instrumento de control de administración de procesos.

Por lo que antes mencionado se propone elaborar un Manual de Procedimiento y Funciones para tener un mayor control y administración del área, pretendiendo obtener en el proceso una mejor atención y satisfacción del cliente.

El manual propuesto es de gran importancia en la inducción de personal así como en el adiestramiento y capacitación, ya que se describen en forma detallada las actividades de cada puesto del área de ventas, Permittedole a RTI:

- Ayudar a analizar y revisar los procedimientos y las funciones del sistema de ventas.
- Establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- Facilitar labores de auditoria, y la evaluación del control interno.
- Disminuirá el sobrecargo de las funciones que realizan.

- Ayudar a la coordinación de actividades y mejorar el conocimiento de los procesos (cómo debe hacerse)

Todo ellos construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

RESUMEN

La empresa **Recursos Técnico Industrial y Cía. Ltda**, nos permitió realizar un estudio de su proceso de ventas y proponer soluciones a los hallazgos encontrados, para lo cual se creó como propuesta el instrumento: Manual de Funciones y Procedimientos, del área de ventas.

El instrumento consta de la siguiente propuesta:

- Manual de Funciones y Procedimientos por cargos del área de ventas

El cual le brindara una mejor estructura, definiendo de forma adecuada cada uno de los procesos y determinando mejorar las funciones del personal.

El estudio demuestra la importancia del rediseño actual del proceso de ventas que determinaron las funciones y procedimientos a llevarse a cabo para operar de manera eficiente y eficaz.

A partir de las fortalezas y debilidades encontradas durante el estudio, se determinó una propuesta de mejora en las funciones para cada cargo en el área de ventas y procesos de ventas.

OBJETIVOS

Objetivo General

Proponer el manual de funciones y procedimientos en el área de ventas en la empresa **RTI**, para aumentar la eficiencia y productividad en los procesos de la organización.

Objetivos específicos

1. Analizar el entorno de trabajo del área de ventas, para conocer las diferentes funciones y procedimientos.
2. Definir las funciones de los puestos de trabajo, para contribuir al conocimiento de las mismas en el área de ventas, en pro de la organización.
3. Establecer los procedimientos del área de ventas, y así contribuir al cumplimiento eficiente de las funciones.

CAPITULO I: METODOLOGÍA

La Metodología aplicada será Investigativa, esta nos permitirá indagar y profundizar sobre la situación actual del Área de ventas en dicha Empresa, en lo concerniente al manejo del personal, actividades diarias que realizan los mismos, procedimientos y funciones que desempeñan. Facilitándonos la elaboración de forma puntual del manual de funciones y definir por consiguiente las Fichas de los diferentes puesto de trabajo que existe en el área de Ventas.

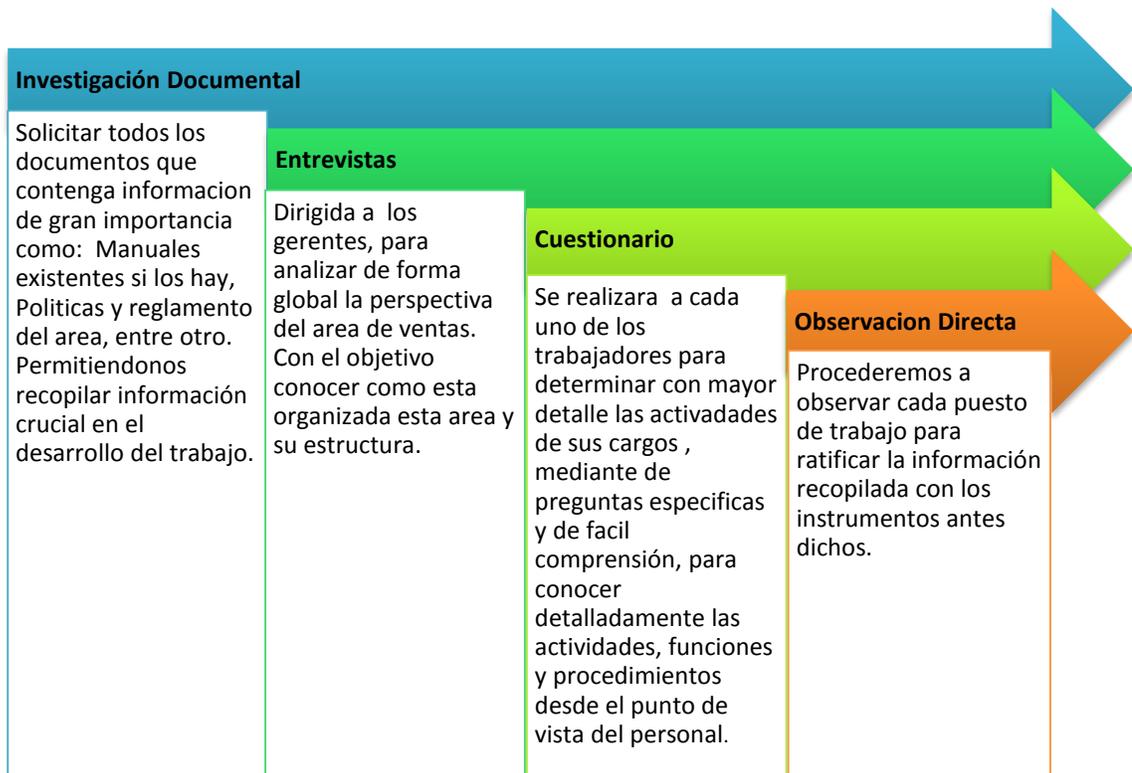


Figura 1: Metodología de Investigación

Fuente: *Personal de ventas (RTI)*

1.1 Tipo de Metodología

El estudio se define como tipo investigativo ya que pretende representar o caracterizar, de manera general, el funcionamiento de cada proceso de ventas y las actividades de cada cargo considerando los aspectos más importantes.

Dentro de una investigación pueden desarrollarse muchas metodologías, pero todas ellas pueden encasillarse en dos grandes grupos, la metodología de investigación cuantitativa y cualitativa.

La primera es la que permite acceder a la información a través de la recolección de datos sobre variables, llegando a determinadas conclusiones al comparar estadísticas.

La segunda, realiza registros narrativos sobre fenómenos investigados, dejando a un lado la cuantificación de datos y obteniéndolos a través de entrevistas o técnicas no-numéricas, estudiando la relación entre las variables que se obtuvieron a partir de la observación, teniendo en cuenta por sobre todo los contextos y las situaciones que giran en torno al problema estudiado.

Según las fuentes consultadas, la investigación constituye esencialmente un trabajo administrativo que se respalda en la indagación de los referentes documentados, las perspectivas y valoraciones de los principales actores vinculados al objeto de estudio como es, en el área de ventas.

Esta metodología permite *recolectar*, *analizar* y *vincular* datos en un mismo estudio, para responder al planteamiento del problema y dar cumplimiento a los objetivos de la empresa como es el tener un manual de procedimientos y funciones del área de Ventas.

1.2 Área de Estudio

Como área de estudio se seleccionó Ventas, considerando el proceso de mayor importancia y las diferentes actividades de cada operario de ventas.

1.3 Población

Se consideró como población de estudio al personal de Ventas, tomando en cuenta al Gerente de Ventas, responsable de ventas, asesor de rentas de piso y ejecutivos de ventas directas con el cliente.

Se tomó en cuenta solo el área de ventas por el contacto directo que tiene con el cliente y por el grado de importancia de la información que dicha área brinda para la toma de decisiones de la empresa.

La población quedó distribuida de la siguiente manera:

Área	Clasificación del Cargo	Cantidad
Ventas	Gerente ventas	1
	Responsable de ventas	1
	Asesor de rentas de piso	2
	Ejecutivos de ventas	2
Total		6

Cuadro No 1: Población de Estudio¹

Fuente: *Manual de Estructura Organizativa (RTI)*

¹ Ver ANEXO 6 y 7

MISION

Suministrar servicios completos de alta calidad en alquiler, venta, mantenimiento de equipos y maquinaria liviana para la construcción que garanticen el cumplimiento y competitividad de la industria constructora a través de un servicio al cliente superior, consistente e innovador.

VISION

Ser el líder en el suministro de bienes y servicios en la industria de la construcción garantizando la más alta calidad, tecnología e innovación y a la habilidad obtenida por la dedicación a la formación (capacitación) constante de nuestros empleados para competir exitosamente en el mercado nacional e internacional

CAPITULO II: ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Estructura Organizacional actual de RTI, LTDA

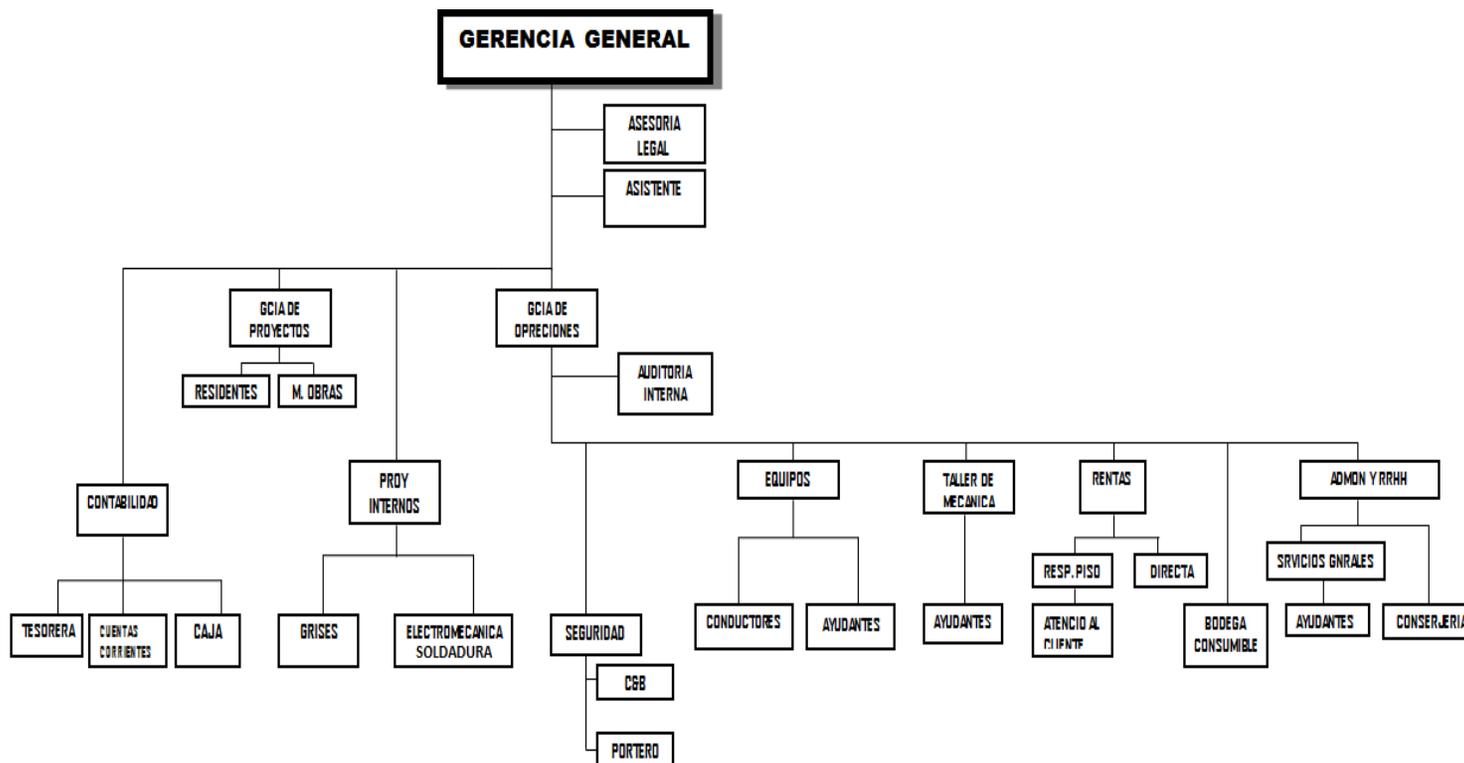


Figura Rica 2: Organigrama Actual

Fuente: Estructura Organizativa (RTI)

De acuerdo a las respuestas de los instrumentos utilizados durante el proceso de investigación en la empresa RTI se determinó que el área con mayor debilidad es Área de Ventas, dado que es el motor de funcionamiento de la

misma, ya que nuestro desarrollo estará basado en Ventas, a continuación se muestra la estructura organizacional de ventas:

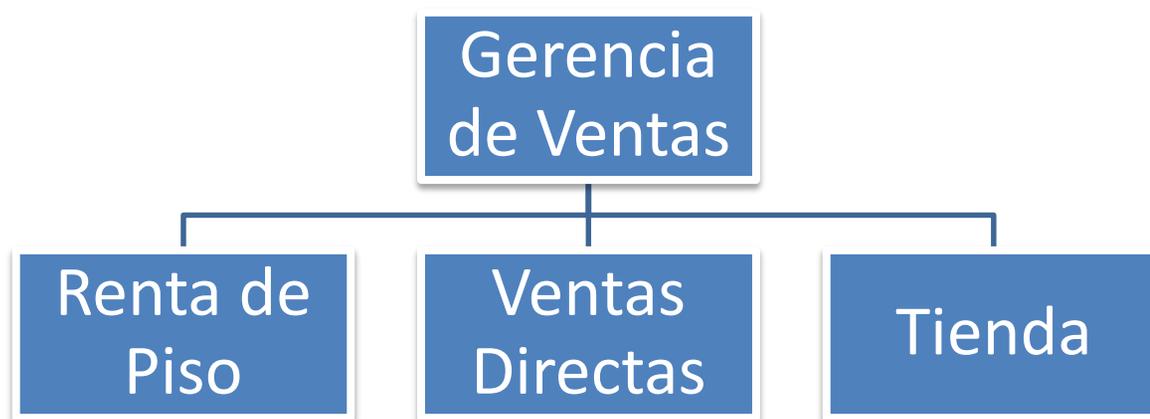


Figura 3: Organigrama del Área de Ventas

Fuente: Estructura Organizativa (RTI)

El área de ventas carece actualmente de una estructura organizativa actualizada ya que se han agregado nuevos tipos de vendedores en el último año, debido al aumento de las ventas, ampliación en la cartera de productos y crecimiento vertiginoso, pero mediante la entrevista realizada a la gerente de ventas se pudo determinar el organigrama del área de Ventas.

2.1 Resultados del levantamiento de la Información

Para fundamentar nuestro trabajo, se realizó un arduo proceso de levantamiento de información a través de encuestas al equipo del área de venta y se entrevistó a los gerentes. Instrumentos² que nos generaron los siguientes resultados.

CARGO	GERENTE VTA	RESPONSABLE DE VTA	ASESORA DE VTA	ASESORA DE VTA	ASESOR DE RENTA	ASESOR DE RENTA
PREGUNTAS						
Conoce el perfil de su puesto de trabajo o las funciones de su cargo?	SI	SI	SI	SI	SI	si
Conoce la estructura organizativa de la empresa?	SI	NO	NO	SI	SI	no
Conoce la estructura organizativa de su área de trabajo?	SI	SI	NO	SI	SI	si
Considera usted que la estructura es la adecuada?	SI	-	-	-	SI	considero que es buena
Que ubicación en la estructura tiene su cargo	DESCONOCE	-	DESCONOCE	OPERATIVA	-	-
Cuál es la clasificación de su cargo?	GERENCIAL	OPERATIVO	OPERATIVO	OPERATIVA	OPERATIVO	operativo
Qué nivel académico se requiere para desempeñar su puesto o cargo	UNIVERSITARIO	UNIVERSITARIO	TECNICO	UNIVERSITARIO	UNIVERSITARIO	tecnico
Cuántas plazas tiene su cargo	1	2	1	6	2	3
Cuántos Subordinados tiene a cargos	7	3	0	0	0	ninguno
Como considera el ambiente laboral para el desempeño de sus actividades	BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO	BUENO	bueno
cuales son las funciones generales de su cargo?	7	10	2	1	5	4
indique las frecuencia con las que la realiza						
otras funciones de su cargo	11	10	8	6	-	-
que funciones esta desempeñando que considera usted no corresponden a su cargo? Enumerelas	NINGUNA	3	-	-	NINGUNA	-
En la siguiente escala de valoración cual es el nivel de responsabilidad de su cargo	ALTA-MEDIA	ALTA	ALTA-MEDIA	ALTA-MEDIA	ALTA	ALTA MEDIA
Que equipo, materiales y herramientas requiere para desempeñar sus labores	PC ESCRITORIO TELEFONO	PC ESCRITORIO TELEFONO	PC ESCRITORIO TELEFONO	PC TELEFONO VEHICULO	PC ESCRITORIO TELEFONO	PC, ESCRITORIO, TELEFONO ,IMPRESORA Y PAPELERIA
Que conocimientos requiere para el desempeño de sus labores	OFFICE MANEJO DE PC	MANEJO DE MAQ PESADA HERRAMIENTAS MECANICA MERCADOTECNIA	OFFICE MANEJO DE PC	OFFICE MERCADOTECNIA HERRAMIENTAS MECANICA	CAPACITACION	MERCADOTECNIA, MANEJO DE HERRAMIENTAS OFFICE, MANEJO DE PC Y CAPACITACIONES
Su desempeño laboral requiere de estar	SENTADO DE PIE	SENTADA	SENTADO DE PIE	DE PIE	sentado	SENTADO
Considera que la empresa le brinda las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades	SI	-	NO	SI	si	SI
En caso no, especifique cuales son las herramientas que la empresa le debería suministrar para desempeñar sus actividades	-	-	AMPO ESCRITORIO ADECUADO	-	-	-
Para el desempeño de sus funciones depende de algún otro cargo o área	SI	SI	SI	SI	si	SI
Si es sí, Mencione el cargo o área	BODEGA EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	EQUIPO INFORMATICA CAJA GERENCIA VTA CREDITO Y COBRO ADMINISTRACION	GERENTE DE VTA	BODEGA VTA DE PISO VICE-GERENCIA OPERACIONES	area de equipos y transporte	RESPONSABLE DE EQUIPOS

² Ver ANEXO 6 y 7 (Instrumento para levantamiento de funciones de los empleados del área de ventas).

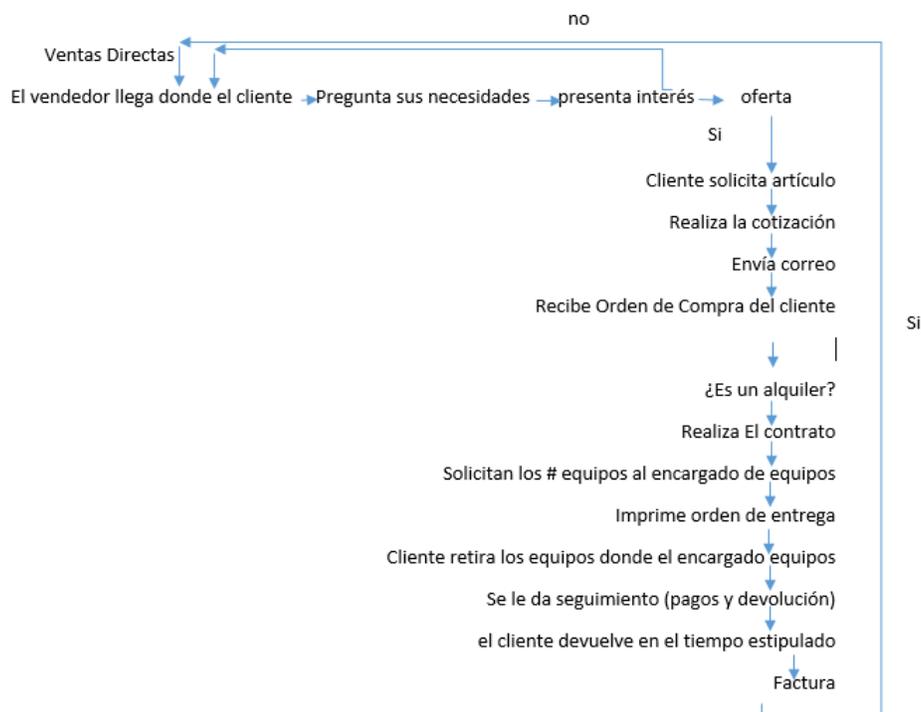
Figura 4: Encuestas

Entrevista Gerencia de Venta

Se realizó entrevista al Gerente de Ventas³, en la cual nos dio a conocer que se desconoce la existencia de documentación sobre la estructura organizativa actual de la empresa, se entiende que está en etapa, de desarrollo en el área de Administración. Desconoce la existencia de un documento que mencione o especifique las funciones de su cargo o de su personal, así como del resto de la empresa, esto debido a que la empresa carece de un manual de funciones y de igual manera les hace falta un documento que defina los procesos del área de ventas así como su estructura.

El Gerente de ventas considera que un manual de funciones sería de gran importancia para el área de Ventas, brindando una ayuda a la funciones que actualmente desempeña el personal, evitaría el exceso de las misma, permitiendo establecer y delimitado los cargo y sus funciones y así como las líneas de mando, de igual forma los procesos que se deben realizar dentro área y la comunicación con el resto de las áreas de la empresa.

Proceso recopilado en la entrevista al gerente de ventas.



³ Ver ANEXO 8 (Ver formato de entrevista realizada al Gerente de ventas)

2.2 Análisis de la Información

Mediante la información recopilada se justificó la elaboración de este trabajo, dado que el equipo del área de ventas no está claro de que funciones debe realizar, que lugar tiene su cargo en el organigrama de la empresa y un proceso de ventas claro y estructurado.

Breve definición de los cargos de ventas

Gerencia de ventas

El gerente de ventas es la persona encargada de dirigir un cuerpo o departamento de ventas.

El buen gerente de ventas debe agrupar todas las cualidades de un verdadero líder, como son la honestidad, tomar decisiones y ejecutarlas.

Responsable de ventas

Este cargo tiene como responsabilidad la supervisión de todos los vendedores y fortalecer las relaciones con los clientes, a fin de mejorar la relación con los clientes que beneficiaran el incremento de ventas y rentabilidad de la empresa.

Asesor de rentas

Este cargo está orientado a la renta de equipos según el segmento de mercado de la empresa y tiene como responsabilidad verificar que los clientes cumplan con los arriendo de equipos.

Asesor de ventas

Este cargo tienen encomendada la venta directa de los equipos y establece relación comercial directa con el cliente.

Recursos Técnico Industrial, Cía, Ltda

CAPITULO III: PROPUESTAS DE FICHAS OCUPACIONALES

3.1 Perfil de Cargo

Los perfiles de puesto existen para identificar las funciones esenciales y la responsabilidad de cada cargo en las instituciones: nivel de estudios, experiencia, funciones del puesto, requisitos de instrucción y conocimientos, así como las aptitudes y características de personalidad requeridas.

El perfil de puesto se ha convertido en una herramienta sumamente útil en la administración y planeación exitosa de los Recursos Humanos de las Instituciones de cualquier nivel, La definición de puestos se basa en conocer los requisitos y cualificaciones personales exigidos para un cumplimiento satisfactorio de las tareas

Para la elaboración de los perfiles de cargo propuestos del área de ventas, nos basamos en la metodología de la investigación⁴, haciendo uso de los diferentes mecanismos con lo que esta cuenta, tales como: entrevistas⁵ y cuestionarios, los cuales nos brindaron información veraz y objetiva de las actividades y funciones que realizan los diferentes cargos de este proceso.

Para los perfiles de cargos propuestos le permitirán a RTI:

- ✓ Desarrollar metas de desempeño para cada puesto
- ✓ Diseñar entrevistas apropiadas para los candidatos a nuevos empleados
- ✓ Determinar si un candidato está calificado para realizar las actividades descritas en el puesto.
- ✓ Calificar y evaluar la estructura de recursos humanos de la organización

⁴ Ver figura 1, pág. 7

⁵ Ver figura 4, pág. 13

3.2 Fichas Ocupacionales

PERFIL DE CARGO

Código del Cargo: 001	Fecha de Elaboración: Junio 2013	Fecha de Revisión: Julio 2013
Nombre del Cargo: Gerente de Ventas	Número de Plazas: 1	Salario: C\$ 25,000 Máximo:
Gerencia/Área/Sección: Ventas		Ubicación geográfica: Managua, Hotel Holiday Inn 1 ½ cuadra al norte
Dependencia jerárquica de: Gerencia General		Ejerce supervisión sobre: Responsable de ventas
Descripción General: Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los diferentes vendedores y a la vez Planear y desarrollar metas a corto y largo plazo para la generación de proyecciones de dichas metas.		

DESCRIPCION DEL CARGO:

Funciones / Responsabilidades	
1	Solicitar al responsable de ventas, reporte estadísticos de las ventas de equipos y alquiler
2	Elaborar plan de mercadeo y ventas.
3	Establecer Mecanismo y Estrategia de venta.
4	Establecer metas de ventas.
5	Autorizar garantías.
6	Generar indicadores de garantía
7	Coordinar reunión con Responsable de ventas para Elaboración de listado de precios.
8	Elaborar proyecciones de ventas para el próximo año.
9	Brindar Seguimiento a evaluaciones Trimestral del personal de ventas.
10	Generar indicadores de satisfacción de ventas.
11	Realizar investigación de mercado en segmento de la construcción dos veces por año.

12	Establecer indicadores de niveles de ventas para la generación de reportes estadísticos a la Gerencia General.
13	Realiza tareas delegadas por su jefe inmediato, relacionadas con el área.

DESCRIPCION DEL CARGO:

Grado académico y área de estudio	Estudios profesionales en administración o carreras afines.
Requisitos de experiencia (años)	Mínima 5 años

Requisitos de idiomas	Frecuencia con que lo usa			Nivel de Manejo		
	Diaria	Semanal	Mensual	Básico	Medio	Alto
No aplica						

Programas computacionales

Correo electrónico	X	PowerPoint	
Word	X	Projet	X
Excel	X	Otros	
Software especializados:	X		

Requisitos de Capacitación (cursos, seminarios, diplomados)	Duración del cursos		Importancia del curso para el cargo actual (A-B-C)
	Hasta 40 Hrs	Mas de 40 Hrs	
Curso de estrategias de ventas		X	A
Postgrados de Mercadeo		X	A
Seminarios de Planificación		X	A

Recursos materiales:					
Horario de trabajo	Ambientes de desarrollo del trabajo y Riesgo Laboral	Alto	Medio	Bajo	
8-5	Estrés	X			
Especificaciones de las condiciones del trabajo					

Observaciones:

PERFIL DE CARGO

Código del Cargo: 002	Fecha de Elaboración: Junio 2013	Fecha de Revisión: Julio 2013
Nombre del Cargo: Responsable de Ventas	Número de Plazas: 1	Salario: C\$15,000 Máximo: C\$25,000
Gerencia/Área/Sección: Ventas	Ubicación geográfica: Managua, Hotel Holiday Inn 1 ½ cuadra al norte	
Dependencia Jerárquica de: Gerente de ventas	Ejerce Supervisión sobre: Rentas de Piso	
Descripción General: Responsable del personal de ventas, tiene que tener amplio conocimientos de mercadeo y de la gama de productos que la tienda maneja.		

DESCRIPCION DEL CARGO:

Funciones / Responsabilidades	
1	Planificar y Ejecutar Evaluación de Personal Trimestral
2	Autorizar el acta de entrega y salida de los equipos rentados cuando el pago sea de contado.
3	Revisar los contratos al momento de la firma.
4	Recepcionar reclamos y garantías
5	Remitir casos por reclamo y garantías al responsable de equipos.
6	Elaborar reportes de Reclamos y Garantías para Gerencia de Ventas
7	Colaborar con la atención al cliente en ausencia de algún trabajador de dicha área.
8	Realizar informes de las rentas.
9	Supervisar al personal de ventas en la atención al cliente.
10	Generar reportes de atención y seguimiento al cliente por parte de los vendedores.
11	Realizar limpiezas de equipos y estantes.
12	Realiza tareas delegadas por su jefe inmediato, relacionadas con el área.

DESCRIPCION DEL CARGO:

Grado académico y área de estudio	Estudios profesionales en administración o carreras afines.					
Requisitos de experiencia (años)	3 año					
Requisitos de idiomas	Frecuencia con que lo usa			Nivel de Manejo		
	Diaria	Semanal	Mensual	Básico	Medio	Alto
No aplica						
Programas computacionales						
Correo electrónico	X	PowerPoint				
Word	X	Projet				X
Excel	X	Otros				
Software especializados: Sistemas Automatizados de Ventas	X					
Requisitos de Capacitación (cursos, seminarios, diplomados)						
		Duración del cursos		Importancia del curso para el cargo actual(A-B-C)		
		Hasta 40 Hrs	Mas de 40 Hrs			
Cursos de Admon			X	B		
Seminario de ventas		X		B		
Seminario de Planificación			X	A		
Seminario Atención al Cliente			X	A		
Recursos materiales: Escritorio, computadora y oficina.						
Horario de trabajo	Ambientes de desarrollo del trabajo y Riesgo Laboral			Alto	Medio	Bajo

8-5	Estrés	X		
Especificaciones de las condiciones del trabajo				

Observaciones:

PERFIL DE CARGO

Código del Cargo: 003	Fecha de Elaboración: Junio 2013	Fecha de Revisión: Julio 2013
Nombre del Cargo: Asesor de Rentas	Número de Plazas: 2	Salario: C\$ 10,000 Máximo: C\$17,000
Gerencia/Área/Sección	Ubicación geográfica: Managua, Hotel Holiday Inn 1 ½ cuadra al norte	
Dependencia jerárquica de: Responsable de ventas	Ejerce supervisión sobre: Ninguno	
Descripción General: Es la persona encargada de atender a los clientes que soliciten el arriendo de equipos, productos y repuestos.		

DESCRIPCION DEL CARGO:

Funciones / Responsabilidades	
1	Elaborar las cotizaciones de los productos de rentas a los clientes.
2	Brindar asesoría técnica requerida por el cliente.
3	Dar seguimiento a las cotizaciones generadas a los clientes.
4	Facilitar al cliente el contrato para su debido llenado.
5	En caso que se requiera de crédito facilitar la documentación Recepcionar la documentación de la solicitud de crédito. Enviar los documentos de solicitud de crédito al Gerente de ventas. Realizar el contrato de clientes de crédito.
6	Remitir las quejas y reclamos recibidos, al responsable de ventas.
7	Efectuar la facturación.
8	Cumplir con las metas de ventas asignadas.
9	Realizar reportes de ventas diarias al responsable de ventas.
10	Realiza tareas delegadas por su jefe inmediato, relacionadas con el área.

DESCRIPCION DEL CARGO:

Grado académico y área de estudio	Bachillerato y amplios conocimientos de ventas de maquinaria de construcción.					
Requisitos de experiencia (años)	1 año					
Requisitos de idiomas	Frecuencia con que lo usa			Nivel de Manejo		
	Diaria	Semanal	Mensual	Básico	Medio	Alto
No aplica						
Programas computacionales						
Correo electrónico	X	PowerPoint				
Word	X	Projet				
Excel	X	Otros				
Software especializados: Sistema de Automatizado Ventas	X					
Requisitos de Capacitación (cursos, seminarios, diplomados)						
	Duración del cursos		Importancia del curso para el cargo actual			
	Hasta 40 Hrs	Mas de 40 Hrs				
Seminario Atención al cliente		X	A			
Seminario de Venta	X		B			
Curso de Uso y manejo de Equipos para la construcción		X	A			

Recursos materiales:					
Horario de trabajo	Ambientes de desarrollo del trabajo y Riesgo Laboral	Alto	Medio	Bajo	
8-6pm	Dinámico y Competitividad		X		
Especificaciones de las condiciones del trabajo					

Observaciones:

PERFIL DE CARGO

Código del Cargo: 004	Fecha de Elaboración: Junio 2013	Fecha de Revisión: Julio 2013
Nombre del Cargo: Asesor de Ventas	Número de Plazas: 2	Salario: C\$ 10,000 Máximo: C\$17,000
Gerencia/Área/Sección		Ubicación geográfica: Managua, Hotel Holiday Inn 1 ½ cuadra al norte
Dependencia jerárquica de: Responsable de ventas		Ejerce supervisión sobre: Ninguno
Descripción General: Es la persona encargada de atender a los clientes y ofrecer todos los servicios.		

DESCRIPCION DEL CARGO:

Funciones / Responsabilidades	
1	Elaborar y enviar cotizaciones a los clientes de los diferentes productos vía correo electrónico o vía telefónica.
2	Realizar reportes de ventas diarias al responsable de ventas.
3	Dar seguimiento a las cotizaciones generadas a los clientes.
4	Brindar asesoría técnica requerida por el cliente.
5	En caso que se requiera de crédito facilitar la documentación
6	Recepcionar la documentación de la solicitud de crédito.
7	Enviar los documentos de solicitud de crédito al Gerente de ventas.
8	Realizar el contrato de clientes de crédito.
9	Realizar limpiezas de equipos y estantes.
10	Realiza tareas delegadas por su jefe inmediato, relacionadas con el área.

DESCRIPCION DEL CARGO:

Grado académico y área de estudio	Bachillerato y amplios conocimientos de ventas de maquinaria de construcción.					
Requisitos de experiencia (años)	1 año					
Requisitos de idiomas	Frecuencia con que lo usa			Nivel de Manejo		
	Diaria	Semana l	Mensua l	Básic o	Medio	Alto
No aplica						
Programas computacionales						
Correo electrónico	X	PowerPoint	X			
Word	X	Projet				
Excel	X	Otros				
Software especializados: Sistema de Automatizado Ventas	X					
Requisitos de Capacitación (cursos, seminarios, diplomados)						
	Duración del cursos		Importancia del curso para el cargo actual			
	Hasta 40 Hrs	Mas de 40 Hrs				
Seminario Atención al cliente		X	A			
Seminario de Venta	X		B			
Curso de Uso y manejo de Equipos para la construcción		X	A			
Seminario de como fidelizar un cliente	X		B			

Recursos materiales:					
Horario de trabajo	Ambientes de desarrollo del trabajo y Riesgo Laboral	Alto	Me di o	Ba jo	
8-6pm	Adaptable		X		
Especificaciones de las condiciones del trabajo					

Observaciones:

Recursos Técnico Industrial, Cía, Ltda

CAPITULO IV: PROPUESTA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

4.1 INTRODUCCIÓN

El presente Manual fue elaborado conforme a Principios y Normas de la empresa RTI, cuyo propósito es definir la estructura organizacional, las relaciones, responsabilidades y funciones de cada puesto de trabajo del área de ventas.

Este trabajo fue desarrollado en base a instrumentos, tales como entrevistas y encuestas realizadas a los trabajadores de ventas de RTI⁶, quienes colaboraron con cada una de las actividades durante el proceso de investigación.

El Manual de Procedimientos y Funciones debe ser considerado como un instrumento dinámico, sujeto a cambios que surgen de las necesidades propias de toda Empresa, y de la revisión técnica permanente para mantener su utilidad.

4.2 ALCANCE DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El manual de Funciones y Procedimientos está dirigido a todo el personal del Área de Ventas, de manera que todo el desarrollo del mismo estará enfocado a Ventas.

4.3 VALORES

Para mejorar la calidad del Área de Ventas, es necesario cumplir con los siguientes valores:

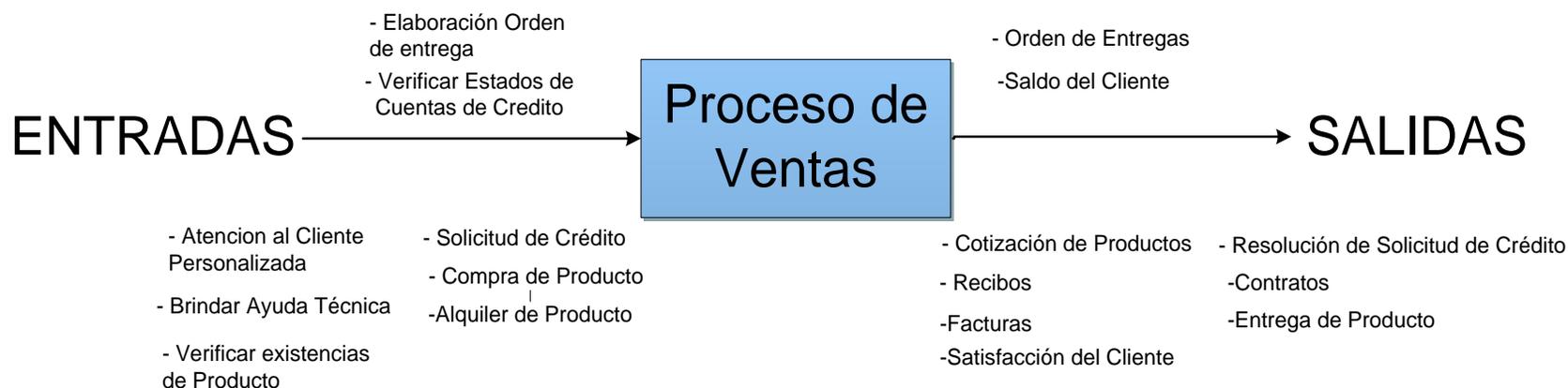
- Liderazgo.
- Responsabilidad social.
- Espíritu Empresarial.
- Identificación con la Empresa.
- Eficiencia.
- Integridad en las acciones.
- Trabajo en Equipo.
- Vocación de Servicio.

4.4 ESTRUCTURA DEL PROCESO DE VENTAS

A continuación se presenta el proceso de ventas y sus actividades así mismo presentamos las funciones determinadas para cada uno de los cargos contenidos en este proceso.

⁶ Ver anexo 7(instrumentos de entrevista y encuesta a los trabajadores de la empresa RTI)

PROCESOS DE VENTAS DE LA EMPRESA RTI LTDA

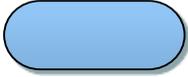
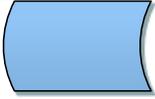


Fuente: Estructura de procesos de ventas (RTI)

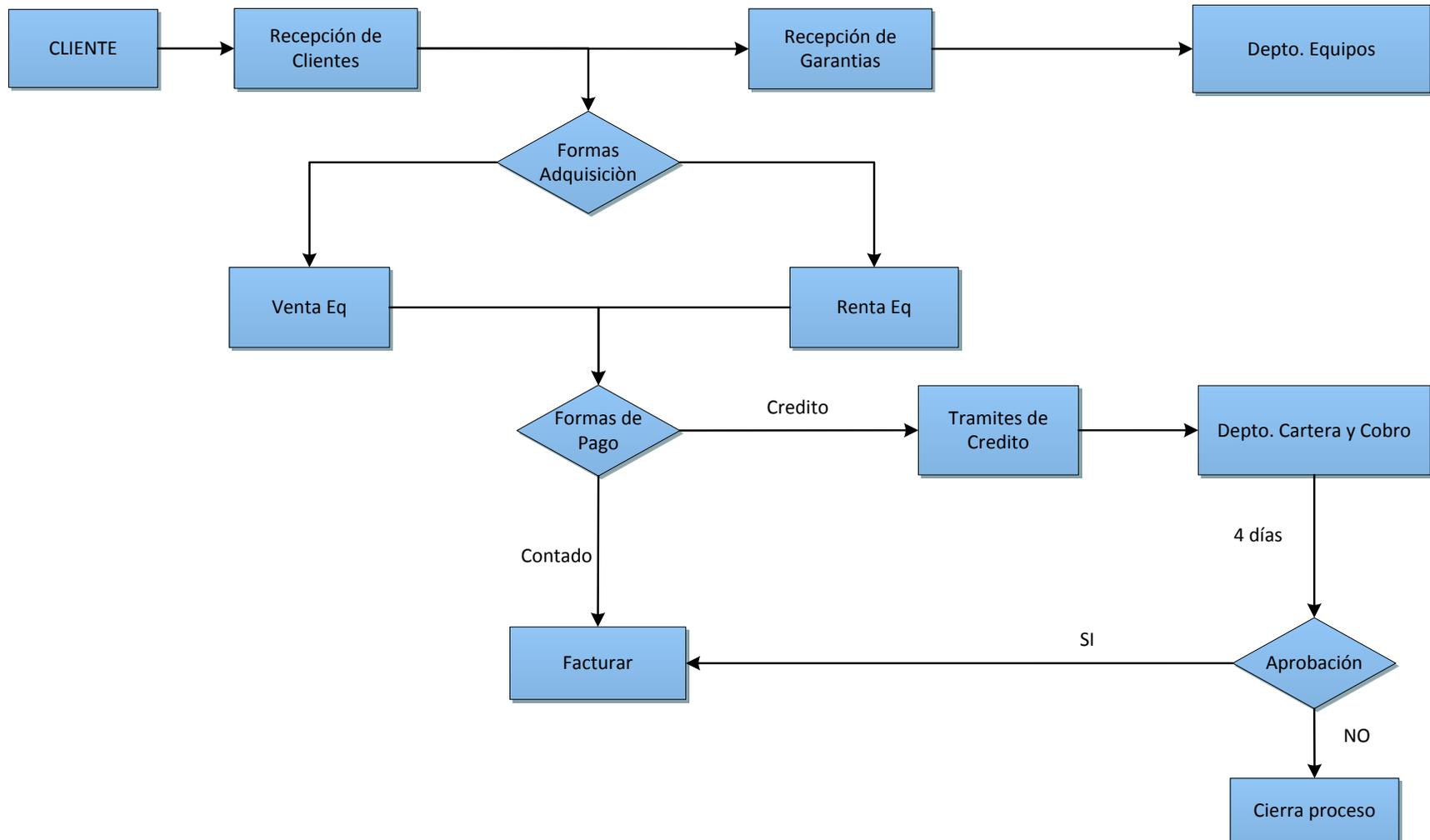
El área de ventas de la empresa RTI, LTDA es la que mantiene contacto directo con el cliente y es el área que se encarga de brindar ayuda a los clientes sobre los requerimientos, además esta área es la encargada de brindar la mayor información necesaria para los estados financieros de la empresa, como son las ventas por mes, mayor movimiento de un determinado producto o equipo etc.

4.5 SIMBOLOGIA

Acá mostramos los diferentes símbolos que ocuparemos en los Diagramas y su debida definición para poder identificar las actividades en cada uno de los procesos.

TABLA DE SIMBOLOGIA	
	Terminal Indica el inicio y término del procedimiento.
	Operación Representa la ejecución de una actividad o acciones a realizar con excepción de decisiones o alternativas.
	Decisión y/o alternativa Indica el punto dentro del flujo en el que son posibles varios caminos o alternativas (preguntas o verificación de decisiones).
	Documento Representa cualquier tipo de documento que se utilice, reciba, se genere o salga del procedimiento.
	Archivo permanente Indica que se guarda un documento de forma definitiva.
	Archivo temporal Indica que el documento se guarda en forma eventual o provisional.
	Sistema informático Indica el uso de un sistema informático en el procedimiento.
	Pasa el tiempo Representa una interrupción del proceso.
	Conector de actividad Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Aclaración Se utiliza para realizar una aclaración correspondiente a una actividad del procedimiento.

4.6 FLUJO DEL PROCESO GENERAL PROPUESTO DE VENTAS RTI.LTD



Descripción de las actividades del Área de Ventas según la estructura de Procesos:

4.7 PROCEDIMIENTOS

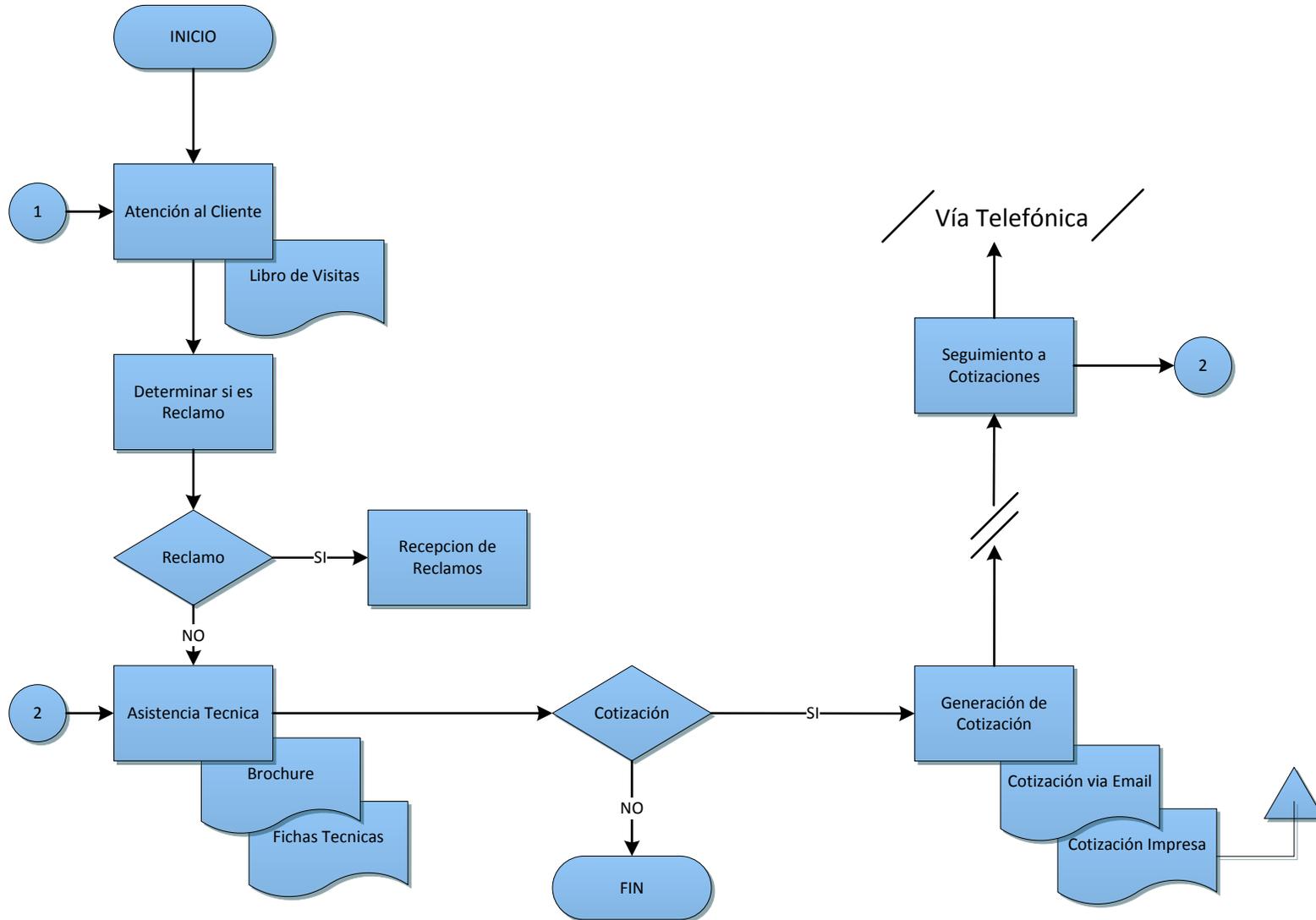
4.7.1 Proceso: Recepción Clientes.

Procedimiento		
Nombre del Proceso: Recepción Clientes.		
Objetivo: Brindar soluciones en las diversas inquietudes del cliente referente a la renta y venta de los equipos que se suministran en la empresa, facilitando las buenas prácticas del departamento de ventas.		
Frecuencia: Diaria.		
Normas		
Es deber de los vendedores brindar un servicio de forma adecuada, mostrando respeto y calidez en el trato a los clientes.		
Es compromiso de todo el personal de ventas atender las necesidades del cliente de acuerdo a los recursos ofertados por la empresa.		
Escuchar con cuidado al cliente y mostrar interés en sus necesidades.		
Dar seguimiento al cliente, aun cuando ya termino el tiempo de renta o una compra.		
Atender con igualdad de condiciones, sin preferencias y discriminación en el trato y concesiones, a todos los clientes soliciten información o cualquier otro tipo de diligencia, sin importar su raza, sexo, edad, religión, condición socioeconómica, política o académica.		
Presentar una actitud neutral ante conversaciones que contengan temas políticos y religiosos.		
Si la vendedora asignada al cliente se encuentra ocupada o atendiendo a otro cliente, cualquier vendedora disponible deberá atenderlo y se deberá hacer las transacciones a nombre de la vendedora asignada.		
No Hacer esperar a cliente más de 15 minutos en la sala de espera		
La cotización se deberá imprimir desde el sistema y quedar registrado en el mismo.		
Las cotizaciones tendrán una vigencia de 30 días hábiles.		
Área	No. Actividad	Descripción
Ventas	1	Atención a clientes según orden de llegada y registro de libro de visitas.

2	Determinas si es Reclamos de Garantías
2.A	Es reclamo? Recepción de Reclamos
2	Asesoría técnica, se le da a conocer a los clientes las promociones vigentes se le entregan Brochure , se le brinda información sobre el producto de interés según fichas técnica .
3	El Cliente Solicita cotización? En caso que el cliente solicite una Cotización, el Asesor Generara Cotización de productos solicitados, cuando son de Renta la cotización la Genera el Asesor de Renta, cuando no son de rente la cotización la Genera el Asesor de Ventas. Pasa el Tiempo
3.A	El Asesor de Ventas o Renta da seguimiento a Cotizaciones generadas a cliente.
4	En caso de no requerir cotización, se le consulta al cliente cual es la forma que desea Adquirir el Equipo o el Repuesto.
Personas Involucradas: Asesor de Ventas Asesor de Rentas	
Documentación: -Fichas Técnicas de equipos. - Brochures. - Cotización ⁷ Vía Email e Impresa	

⁷ Ver anexo 1

DIAGRAMA DE FLUJO: DEPARTAMENTO DE VENTAS – RECEPCION DE CLIENTES

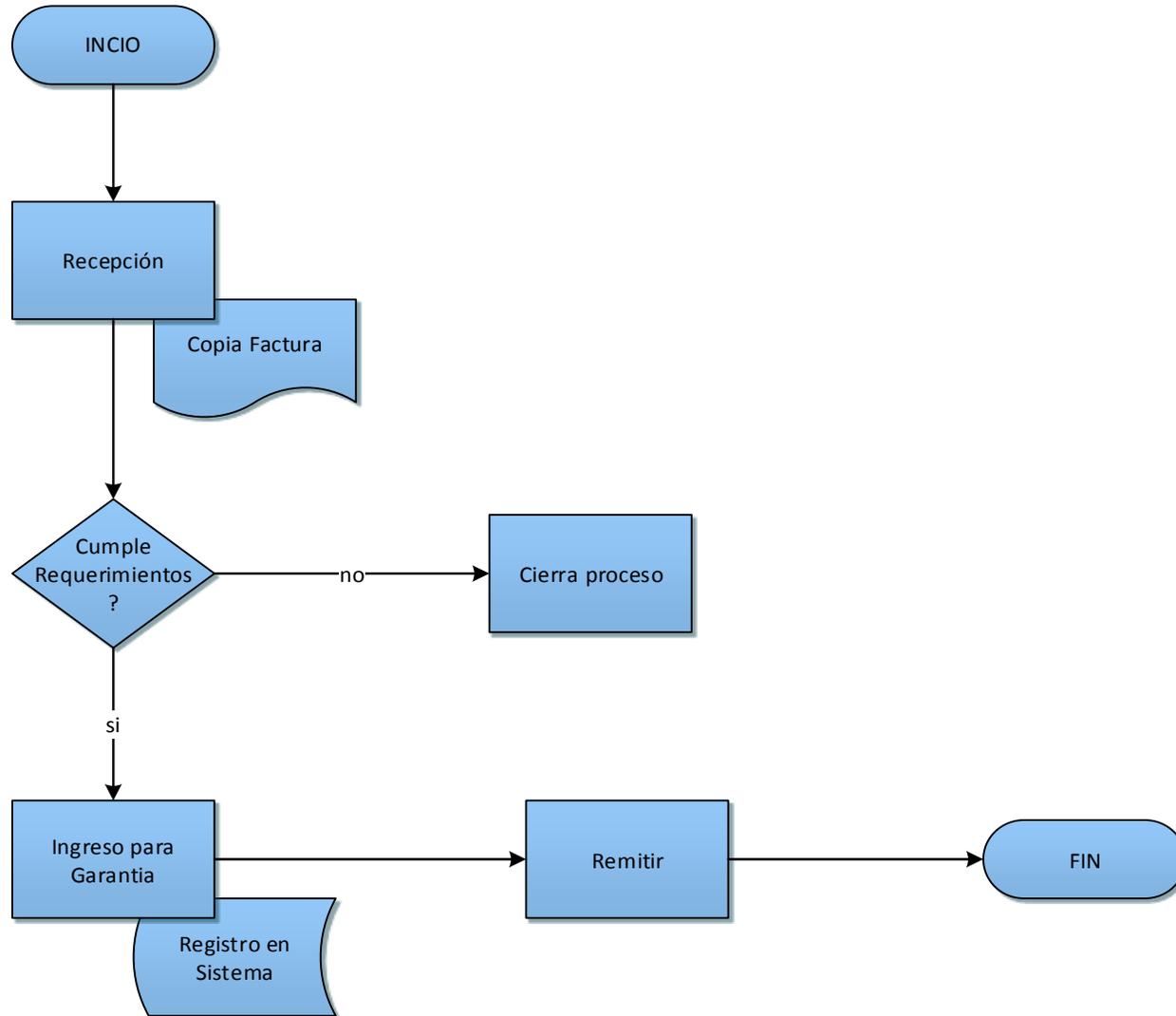


4.7.2 Proceso: Recepción de Garantías

Procedimiento		
Nombre del Proceso: Recepción de Garantías		
Objetivo: Recepcionar todo tramite donde el cliente solicite garantías sobre productos adquiridos.		
Frecuencia: Diaria.		
Normas		
El cliente deberá de presentar la factura para poder hacer valer la garantía de su equipo Las garantías de nuestros productos tiene 1 año de valides Ventas solo recibe reclamos y remite este trámite al área de Equipos		
Área	No. Actividad	Descripción
Ventas	1	Recepcionar Equipos y documentos para hacer valer la garantía.
	1.A	Reúne los requerimientos para garantía? En caso de que no reúna los requerimientos como factura, o que el producto este aun dentro del tiempo que cubre la garantía, no se puede hacer valer.
	2	Ingresar al sistema la información del equipo presentado a garantía (Estado, Daño o problema)
	3	Remitir caso al Área de Equipos quien se encarga de la ejecución de la garantía
Personas Involucradas: Asesor de Ventas		
Documentación: Copia de la Factura del Equipo Formato propuesto recepción reclamo garantía ⁸		

⁸ Ver anexo 2

DIAGRAMA DE FLUJO: DEPARTAMENTO DE VENTAS – RECEPCION DE GARANTIAS



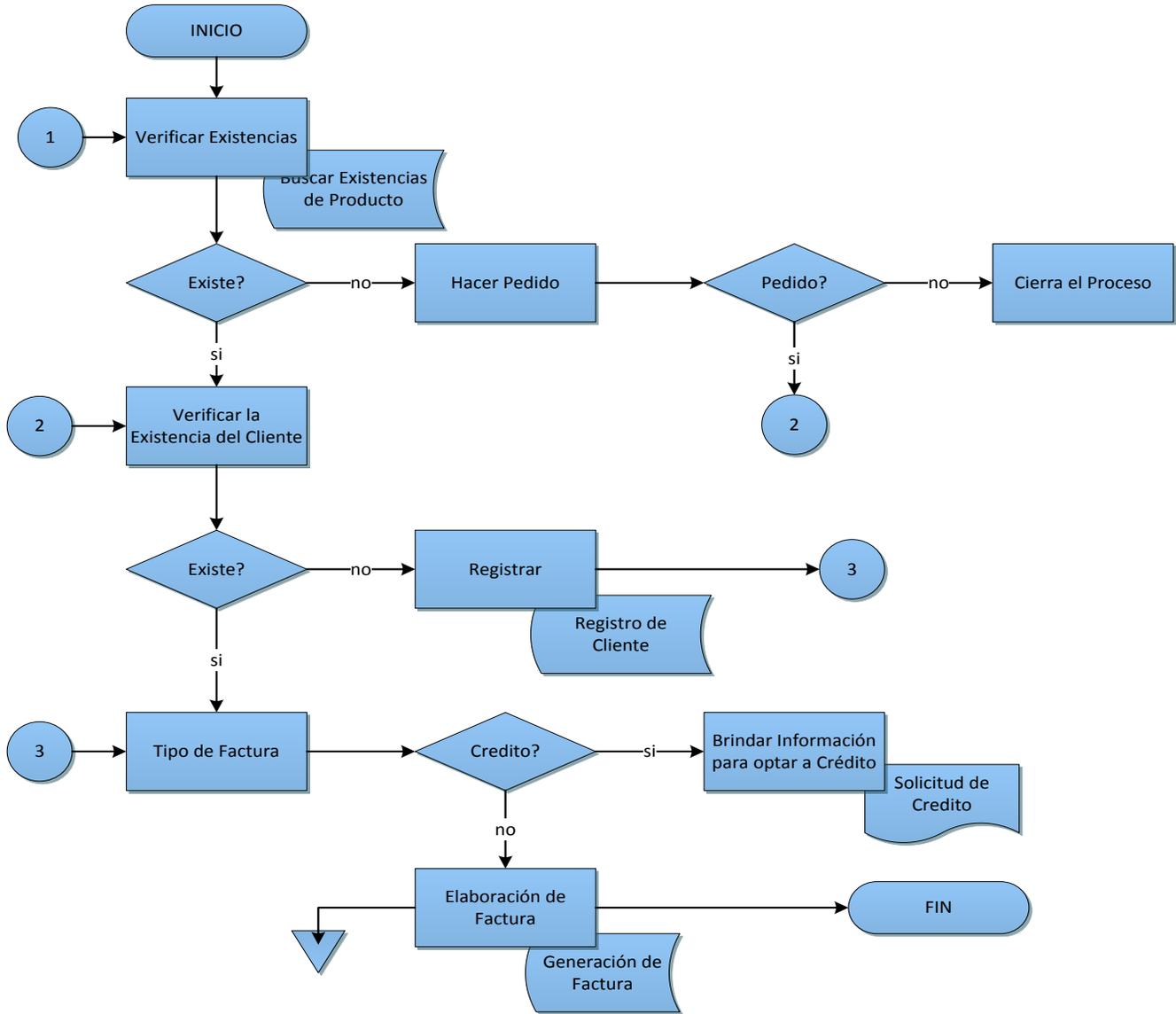
4.7.3 Proceso: Venta

Procedimiento		
Nombre del Proceso: Venta		
Objetivo: Realizar el proceso de venta acorde las políticas establecidas y a satisfacción del cliente		
Frecuencia: Diaria.		
Normas		
Para la Verificación de existencias		
Conocer el artículo a consultar.		
Si la consulta que se hace es para una cotización se debe decir al cliente que las cantidades están sujetas a disponibilidad.		
La Factura deberá ser emitidas desde el sistema.		
Los vendedores no están autorizados para anular facturas.		
En el caso de que se anule una factura dirigirse a contabilidad para solicitar una reversión de la misma.		
La garantía es aplicable solo a desperfecto de fábrica (según garantía) y este proceso lo lleva a cabo el Área de Equipos.		
Área	No. Actividad	Descripción
Ventas	1	Verificación de Existencias de los artículos solicitado por el cliente: equipos y repuestos.
	1.A	Existencias? En caso de No haber existencia se le consulta al Cliente si quiere hacer un pedido
	1.A1	Pedido? En caso de no hacer pedido se cierre el proceso.
	2	Verificación en Sistemas si el cliente existe.
	2.A	Existe el Cliente? Registra en Sistema al cliente en caso q no exista, y siempre que este vaya a realizar una compra.

3	Forma de Facturar, se le consulta al cliente como pagará.
3.A	Es factura de Crédito? Brindar al Cliente información, asistencia y documentación para la Solicitud de Crédito
4	Elaboración de la Factura
Personas Involucradas: Asesor de Ventas	
Documentación: Solicitud de Crédito ⁹	

⁹ Ver anexo 6

DIAGRAMA DE FLUJO: DEPARTAMENTO DE VENTAS – VENTAS



4.7.4 Proceso: Rentas

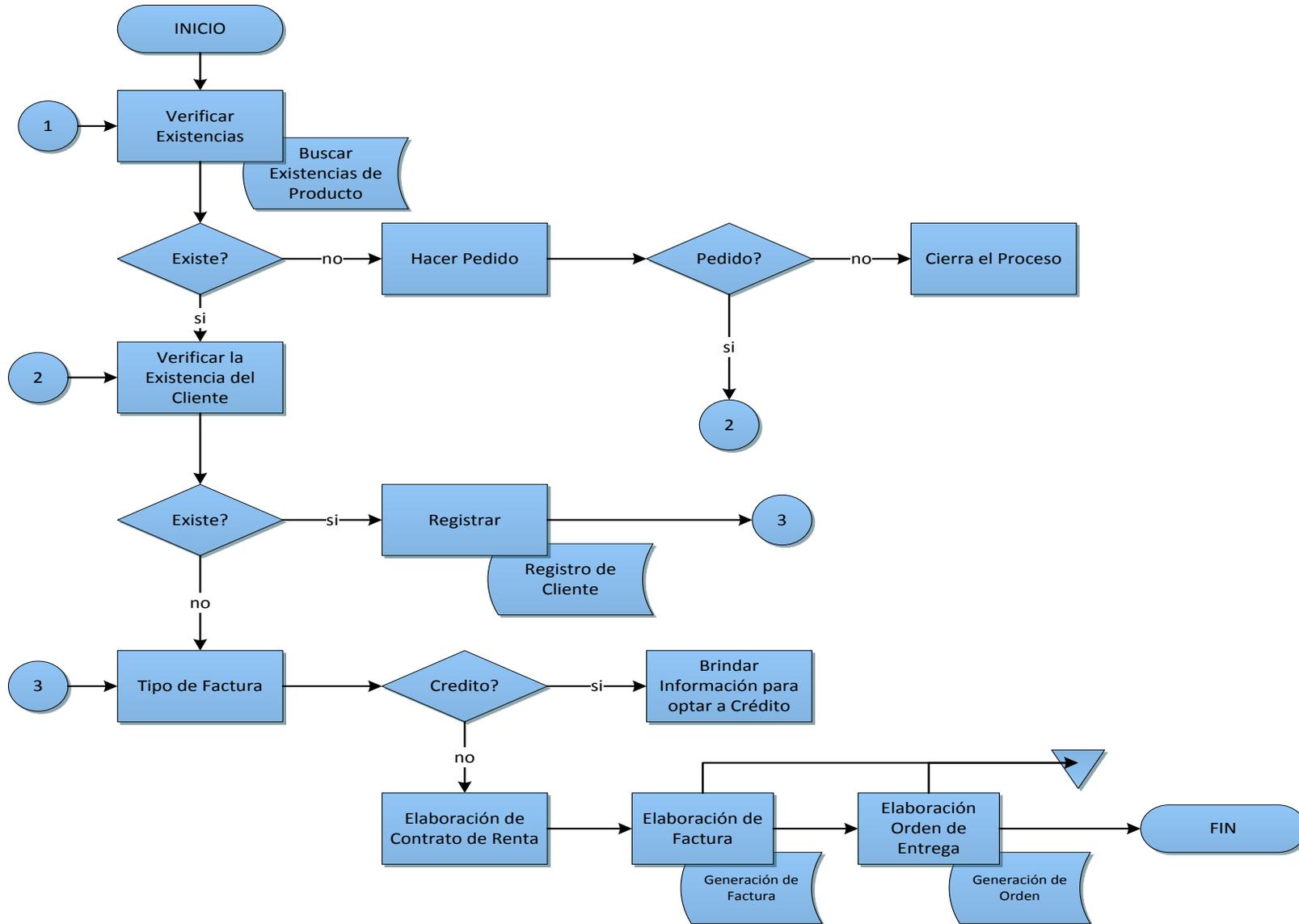
Procedimiento		
Nombre del Proceso: Rentas		
Objetivo: Realizar el proceso de venta acorde las políticas establecidas y a satisfacción del cliente		
Frecuencia: Diaria.		
Normas		
Contrato		
El cliente debe de cumplir con lo establecido dentro del contrato.		
El cliente debe revisar el contrato y firmarlo.		
Solo el Gerente de Ventas está autorizado para eliminar un contrato del sistema, estableciendo las razones de la eliminación, solo en el caso que este no se haya impreso.		
Orden de Entrega		
La orden de entrega se imprimirá una vez se genere el contrato.		
Los equipos solo se podrán retirar con la orden de entrega.		
Facturas		
La Factura se deberá imprimir desde el sistema.		
Los vendedores no están autorizados para anular facturas.		
En el caso de que se anule una factura dirigirse a contabilidad para solicitar una reversión de la misma.		
La garantía es aplicable solo a desperfecto de fábrica (según garantía) y este proceso lo lleva a cabo el Área de Equipos.		
En el caso de que se anule una factura dirigirse a contabilidad para solicitar una reversión de la misma.		
Área	No. Actividad	Descripción
Ventas	1	Verificación de Existencias de los artículos solicitado por el cliente: equipos y repuestos.
	1.A	Existencias?

	En caso de No haber existencia se le consulta al Cliente si quiere hacer un pedido
1.A1	Pedido? En caso de no hacer pedido se cierre el proceso.
2	Verificación en Sistemas si el cliente existe.
2.A	Existe el Cliente? Registra en Sistema al cliente en caso q no exista, y siempre que este vaya a realizar una compra.
3	Forma de Facturar, se le consulta al cliente como pagará.
3.A	Es factura de Crédito? Brindar al Cliente información, asistencia y documentación para la Solicitud de Crédito
4	Elaboración de Contrato de renta de Contado
5	Generar Factura
6	Genera Orden de Entrega de Artículos
Personas Involucradas: Asesor de Renta	
Documentación: Contrato de Renta de Equipos ¹⁰ Solicitud de Crédito ¹¹	

¹⁰ Ver ANEXO 4

¹¹ Ver ANEXO 7

DIAGRAMA DE FLUJO: DEPARTAMENTO DE VENTAS – RENTAS



4.7.5 Proceso: Trámite de Crédito

Procedimiento		
Nombre del Proceso: Trámite de Crédito		
Objetivo: Obtener mediante la solicitud del crédito la aprobación o negación del mismo según las normas establecidas para su obtención.		
Frecuencia: Diaria.		
Normas		
<p>El cliente deberá de cumplir con la documentación solicitada: fotocopia de cedula de identidad o RUC, 1 referencia bancaria como mínimo y 2 referencias comerciales también como mínimo.</p> <p>El periodo de aprobación de crédito es de 4 días hábiles.</p> <p>Ser cliente frecuente de la empresa con una antigüedad de 1 año como mínimo para poder aplicar.</p> <p>Una vez aprobado el crédito las próximas facturaciones se le generaran de crédito.</p>		
Área	No. Actividad	Descripción
Ventas	1	Se verifica en Sistema si es un Cliente Frecuente de más de un año.
	1.A	Cumple el Cliente con los Requerimientos de Cliente Frecuente? En caso de que el Cliente no cumpla con la norma, no se le podrá Recepcionar la documentación y se le comunica que deberá esperar cumplir con el requisito mínimo de un año
	1.B	Recepcionar la documentación presentada por el cliente para su debida evaluación, notificándole al cliente que este proceso tiene un periodo de 4 días hábiles

2

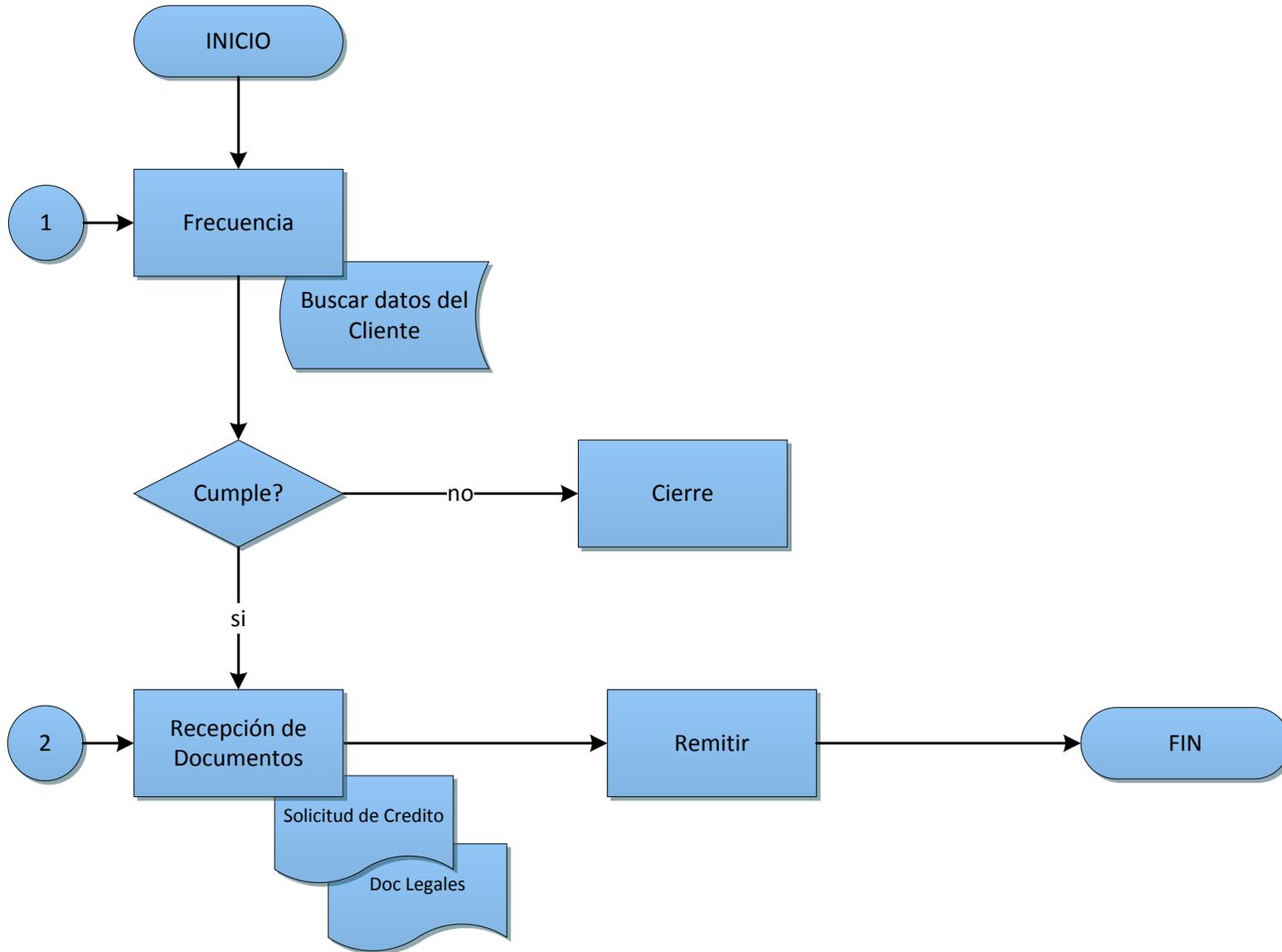
Se remite documentación de Solicitud de crédito al Área de Cartera y cobro, Cartera y cobro se encarga de la comunicación con el cliente para hacerle saber si se ha aprobado o no su solicitud, en caso de aprobarse este Depto le manda una copia de la solicitud Ventas con el sello de aprobado.

Personas Involucradas: Asesor de Renta

Documentación: Solicitud de Crédito¹²

¹² Ver ANEXO 7

DIAGRAMA DE FLUJO: DEPARTAMENTO DE VENTAS – TRAMITES DE CREDITO



4.7.6 Proceso: Facturación

Procedimiento		
Nombre del Proceso: Facturación		
Objetivo: La impresión de las Facturas de crédito o contado así como la emisión de recibos de caja y documentos de retiro, así como la recepción de efectivos por ventas.		
Frecuencia: Diaria.		
Normas		
<p>La generación del recibo se debe de realizar estrictamente desde el sistema.</p> <p>El recibo únicamente se paga en caja y se retira en la misma.</p> <p>Las facturas de contado deben llevar el sello de CANCELADO para proceder a retirar el o los artículos.</p> <p>El cliente debe revisar con cuidado su factura para verificar que están los productos que le solicito.</p> <p>La factura se debe de imprimir sobre el formato pre impreso ya definido por la empresa.</p> <p>Si la factura es de crédito El término de pago por factura será determinado en el contrato.</p>		
Área	No. Actividad	Descripción
Ventas	1	Verificar facturas emitidas en el sistema y pendientes de impresión.
	2	Solicitar al cliente documento de identificación para Imprimir factura
Cartera y Cobro	3	Es factura de Crédito? En caso de facturas de Contado se manda a imprimir la factura
	3.A	Imprimir Orden de Entrega, con dicha orden el cliente procederá a su retiro en el Área de Equipos
	4	Recepción de Solicitud de Crédito Aprobada
	5	En los casos que son de crédito Imprime factura de crédito

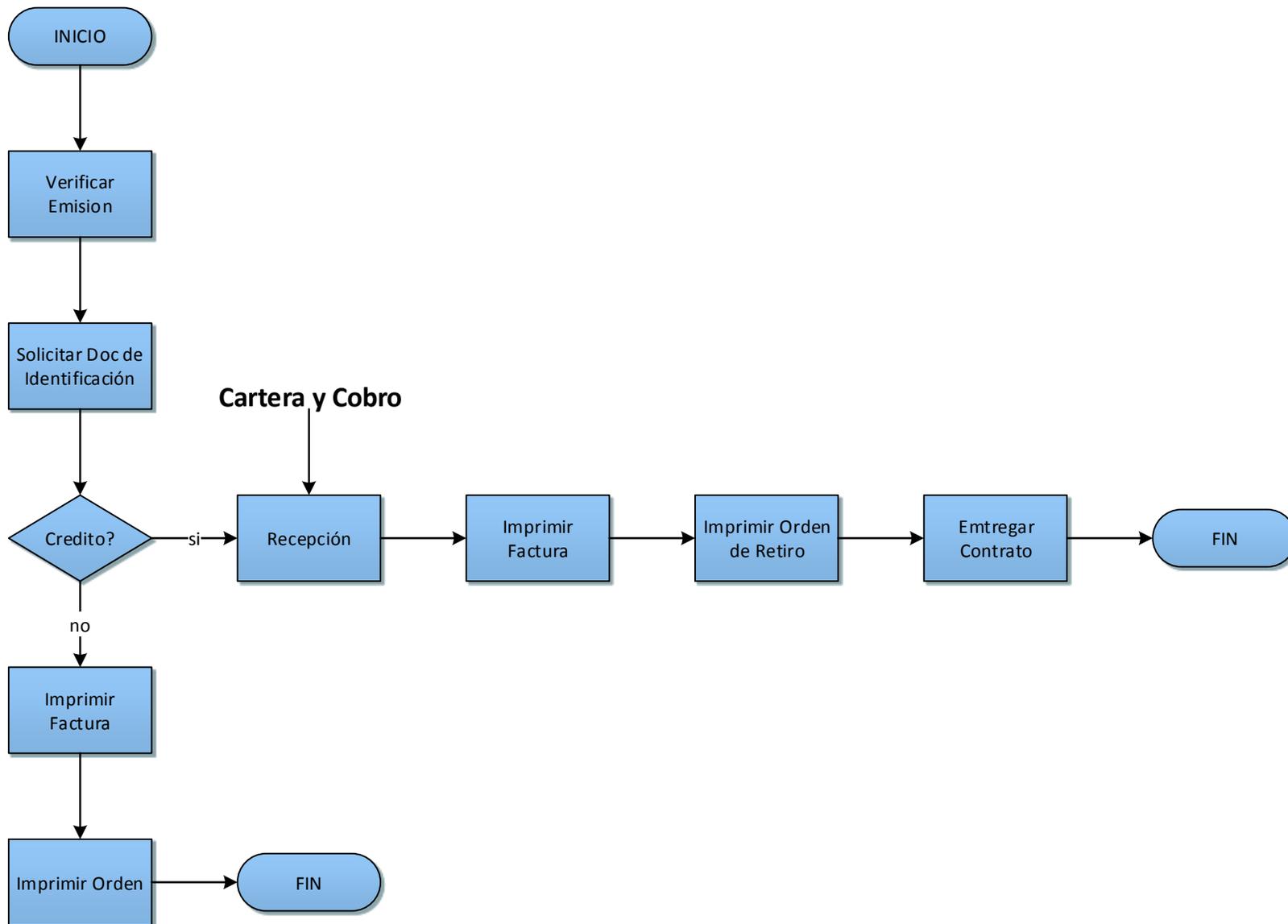
6	Imprimir orden de entrega para que el cliente pueda retirar en el Área de Equipo.
7	Dar contrato firmado previamente firmado por el cliente
Personas Involucradas:	
Asesor de Renta	
Asesor de Venta	
Documentación:	
Factura ¹³	
Orden de Retiro ¹⁴	
Contratos ¹⁵	

¹³ Ver ANEXO 3

¹⁴ Ver ANEXO 1

¹⁵ Ver ANEXO 4

DIAGRAMA DE FLUJO: DEPARTAMENTO DE VENTAS – FACTURACION



CONCLUSION

Al concluir con este trabajo, se determinó que el área de venta carece de procesos y funciones establecidas, lo que ocasiona una deficiencia administrativa tanto de las funciones como del personal, dado que este desconoce las actividades que deben realizar.

El desconocimiento parcial del personal sobre los procesos no definido claramente, se refleja en la atención al cliente pues ocasiona retrasos y a la vez insatisfacción, dado que en determinadas ocasiones el proceso de compra puede tomar más tiempo de lo debido, lo que impide que las áreas involucradas asuman responsabilidades de los problemas que surgen en el flujo.

Todos estos problemas están determinados por la falta de un instrumento administrativo que defina y controle funciones y procesos no establecidos correctamente y que permita mejorar continuamente en dependencia del crecimiento de la empresa.

Una vez aprobado el manual de funciones y procedimientos propuesto a la empresa en estudio, le ayudara a:

- Aumentar la eficiencia y productividad del área, siendo este guía para facilitar el desempeño de las funciones y procedimientos a través del uso de este instrumento.
- Conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, requerimientos y los puestos responsables de su ejecución.
- Auxiliar a la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que se describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Normar y controlar el cumplimiento de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Facilitar las labores de auditoria, evaluación del control interno y su evaluación. Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.

RECOMENDACIONES.

Las recomendaciones para la empresa RTI son enfocadas al área de ventas y estas son:

En el corto plazo:

Aprobación del manual de funciones y procesos para el área de ventas propuesto en el estudio e implementar dicho manual.

En el mediano plazo:

Evaluar semestralmente al personal del área de ventas, que permita determinar si el personal está desempeñando las funciones planteadas en el manual.

Evaluar y diagnosticar de forma semestral los procesos de venta en pro de la mejora continua de los mismos, y así disminuir tiempos.

En el largo plazo:

Normalizar los procesos del sistema automatizado de ventas, basado en la propuesta del manual de procedimientos y funciones, manteniendo siempre la plataforma cliente servidor.

BIBLIOGRAFÍA

DGI-Nicaragua. (Febrero de 2005). **MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES GENERALES DE LA DIRECCION GENERAL DE INGRESOS.** Obtenido de <http://www.dgi.gob.ni/interna.php?sec=159>

Gerente de Ventas. (Julio de 2013). **Entrevista al Gerente de Ventas RTI.** (Bra. Kenia Valverde, Entrevistador) Managua, Nicaragua.

Monografias.com. (s.f.). **Manual de Precedimientos.** Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml>

Sampieri, C. R., & Collado, D. (1991). **Metodología de la Investigación.** Mexico: McGRAW - HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO, S.A. de C.V.,. Obtenido de <http://definicion.de/metodologia/>

Wikipedia. (s.f.). **Ficha de trabajo.** Obtenido de http://es.wikipedia.org/wiki/Fichas_de_trabajo

ANEXOS

DOCUMENTOS

ANEXO 1: FORMATO COTIZACION



COTIZACIÓN

Fecha	No. Transacción
-------	-----------------

Representante :	Términos: 0 Días				
No. Cliente :	CHOFER :				
O.C. Cliente :	VEHICULO :				
No. Cotización :					
No. Reservación :					
No. Contrato :					
Inicio :					
Fin :					
Artículo	Registr.	Descripción	Ctd	Precio	Total

Notas de Envío																			
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Seguro</td><td></td></tr> <tr><td>Envío</td><td></td></tr> <tr><td>Limpieza</td><td></td></tr> <tr><td>Mano de Obra</td><td></td></tr> <tr><td>Subtotal</td><td></td></tr> <tr><td>IVA</td><td></td></tr> <tr><td>GRAN TOTAL USD</td><td></td></tr> <tr><td>Depósito</td><td></td></tr> <tr><td>Importe a Pagar</td><td></td></tr> </table>	Seguro		Envío		Limpieza		Mano de Obra		Subtotal		IVA		GRAN TOTAL USD		Depósito		Importe a Pagar	
Seguro																			
Envío																			
Limpieza																			
Mano de Obra																			
Subtotal																			
IVA																			
GRAN TOTAL USD																			
Depósito																			
Importe a Pagar																			

ANEXO2: FORMATO ENTREGA O RETIRO



Forma de Entrega

Fecha	No. Transacción
-------	-----------------

Representante :						
No. Cliente :		CHOFER :				
O.C. Cliente :		VEHICULO :				
No. Cotización :						
No. Reservación :						
No. Contrato :						
Inicio :		Periodo :				
Fin :		Facturación :				
Artículo	Registr.	Descripción	Ctd	Precio	Total	

Notas de Envío	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Seguro</td><td></td></tr> <tr><td>Envío</td><td></td></tr> <tr><td>Limpieza</td><td></td></tr> <tr><td>Mano de Obra</td><td></td></tr> <tr><td>Subtotal</td><td></td></tr> <tr><td>IVA</td><td></td></tr> <tr><td>GRAN TOTAL USD</td><td></td></tr> <tr><td>Depósito</td><td></td></tr> <tr><td>Importe a Pagar</td><td></td></tr> </table>	Seguro		Envío		Limpieza		Mano de Obra		Subtotal		IVA		GRAN TOTAL USD		Depósito		Importe a Pagar	
Seguro																			
Envío																			
Limpieza																			
Mano de Obra																			
Subtotal																			
IVA																			
GRAN TOTAL USD																			
Depósito																			
Importe a Pagar																			

ANEXO 3: FORMATO PROPUESTO RECEPCION RECLAMO

PROPUESTA

FORTMATO DE RECEPCION

Reclamo de garantía

RECLAMO# 00000

Información del cliente Código de cliente _____ Nombre de la Empresa _____ Dirección _____ _____ Persona de contacto _____ Correo electrónico _____	Información de RTI Fecha del reclamo _____ Representante de servicio técnico _____ _____ Representante de servicio al cliente _____ _____
--	---

Información del producto 1. Código del producto _____ Descripción _____ Marca _____ Cantidad _____ Número de serie _____	Disposición (marque solamente una) <input type="radio"/> Reemplazo por garantía <input type="radio"/> Reparación por garantía <input type="radio"/> Verificación de garantía por fabrica <input type="radio"/> Fuera de garantía/reparación/diagnóstico <input type="radio"/> Fuera de garantía/desecho <input type="radio"/> Servicio de Calibración
--	--

Información del producto 2. Código del producto _____ Descripción _____ Marca _____ Cantidad _____ Número de serie _____	Disposición (marque solamente una) <input type="radio"/> Reemplazo por garantía <input type="radio"/> Reparación por garantía <input type="radio"/> Verificación de garantía por fabrica <input type="radio"/> Fuera de garantía/reparación/diagnóstico <input type="radio"/> Fuera de garantía/desecho <input type="radio"/> Servicio de Calibración
--	--

Información del producto 3. Código del producto _____ Descripción _____ Marca _____ Cantidad _____ Número de serie _____	Disposición (marque solamente una) <input type="radio"/> Reemplazo por garantía <input type="radio"/> Reparación por garantía <input type="radio"/> Verificación de garantía por fabrica <input type="radio"/> Fuera de garantía/reparación/diagnóstico <input type="radio"/> Fuera de garantía/desecho <input type="radio"/> Servicio de Calibración
--	--

Información del producto 4. Código del producto _____ Descripción _____ Marca _____ Cantidad _____ Número de serie _____	Disposición (marque solamente una) <input type="radio"/> Reemplazo por garantía <input type="radio"/> Reparación por garantía <input type="radio"/> Verificación de garantía por fabrica <input type="radio"/> Fuera de garantía/reparación/diagnóstico <input type="radio"/> Fuera de garantía/desecho <input type="radio"/> Servicio de Calibración
--	--

Información del producto 5. Código del producto _____ Descripción _____ Marca _____ Cantidad _____ Número de serie _____	Disposición (marque solamente una) <input type="radio"/> Reemplazo por garantía <input type="radio"/> Reparación por garantía <input type="radio"/> Verificación de garantía por fabrica <input type="radio"/> Fuera de garantía/reparación/diagnóstico <input type="radio"/> Fuera de garantía/desecho <input type="radio"/> Servicio de Calibración
--	--

Observaciones: _____

Imprimir formulario 

Enviar formulario 
Área de Equipos

ANEXO 4: FORMATO FACTURA



RENTABILIZAMOS TU PROYECTO

Recursos Técnico Industrial, Cía. Ltda.

Bo. 3-80, Hotel Holiday Inn 1 1/2 c. al Norte
 Teléfonos: 2270-0374 • 2277-0229 • 2270-6785
 Cel.: 8876-0583
 www.rtinic.com • E-mail: rentas@rtinic.com
 RUC: J0110000013986

FACTURA

CONTADO	CREDITO

DÍA	MES	AÑO

CLIENTE:
DIRECCIÓN:
TELÉFONO:

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	U/M	P/UNIT.	VALOR

SUBTOTAL	
RETENCIÓN	
I.V.A.	
TOTAL	



CIMENTAMOS SU ÉXITO

El cliente debe pagar en Caja. La firma de cualquier empleado o dependiente del comprador al aceptar esta factura obligará a este a cumplir con todas las condiciones estipuladas en la misma. El total a pagar de esta factura está sujeto a mantenimiento de valor con respecto al U.S. Dólar ley 1-92, Cap. IV. Art. 16 de 16/02/92. Toda Factura vencida está sujeta a un recargo mensual del ____%. En caso de incumplimiento renuncio a mi domicilio y acepto el que mi acreedor elija.

Plazo a ____ días.

ACEPTANDO, RECIBO CONFORME

FORMULARIOS STANDARD INC. S.A. RUC No. J031000001280 O.T. No. 2518602 5M. DEL No. 38251 AL 43250 02/12 AIMP-01-001-01-2012

No. 0043047

ANEXO 5: FORMATO CONTRATO RENTA



Recursos Técnico Industrial, Cía. Ltda.
Bo. 3-80, Hotel Holiday Inn 1 1/2 c. al Norte
Teléfonos: 2270-0374 • 2277-0229 • 2270-6785 • Cel.: 8876-0583 • www.rtnic.com
E-mail: rentas@rtnic.com • ventas@rtnic.com
RUC: J011000013986

No. 0019427

RENTABILIZAMOS TU PROYECTO

CONTRATO DE ALQUILER DE EQUIPOS

Nosotros _____ mayor de edad y de este domicilio, con cédula de identidad No. _____ actuando en nombre y representación de la Empresa RECURSOS TECNICO INDUSTRIAL, CIA. LTDA, quien en lo sucesivo se denominará "EL ARRENDADOR" y _____ mayor de edad, y de este domicilio, con cédula de identidad No. _____, actuando en nombre y representación de _____, quien en lo sucesivo se llamará "EL ARRENDATARIO", lo que acreditado con los siguientes documentos: Escritura Pública de Constitución de la Empresa, Escritura Pública de Apoderado Legal, Otros documentos, cuyos fotocopias forman parte de este contrato. Hemos convenido en celebrar el siguiente Contrato de Servicios.

Clausula Primera: Dominio y Descripción del Equipo

El Arrendador, declara que su representada es dueña en dominio y posesión de los bienes muebles descritos a continuación:

Clausula Segunda: Objeto y Plazo

Por el presente contrato "El Arrendador" cede en arriendo a "El Arrendatario", los equipos ampliamente descritos en la cláusula precedente por el término de _____ días contados a partir del día _____, los que serán utilizados por "EL ARRENDATARIO" en: _____ y estarán ubicados en la dirección que cita: _____

no pudiendo EL ARRENDATARIO moverlos de este lugar sin autorización escrita del ARRENDADOR.

Clausula Tercera: Valor del Alquiler

El valor global de renta por cada día calendario de un máximo de 10 horas de jornada laboral, incluyendo fines de semana y feriados, se tasarà a razón de US\$ _____ mas IVA., o su equivalente en córdobas al tipo de cambio paralelo.

Clausula Cuarta: Forma de Pago

La forma de pago será la siguiente:

Clausula Quinta: Daños

Si durante el período que dura el presente contrato de arrendamiento se produjeran daños al equipo arrendado, ya sea por accidentes, negligencia, caso Fortuito y/o fuerza mayor o por falta de cuidado y resguardo del equipo, "El Arrendatario", será responsable de su reparación o del pago del valor del equipo dañado o perdido mientras permanezca el equipo en posesión del "Arrendatario" y se obliga al pago de los daños conforme las facturas que El Arrendador le presentará, así mismo en caso de pérdida o destrucción total del equipo, deberá pagar el cien por ciento del valor de mercado del equipo, más el lucro cesante, es decir, la totalidad del valor de los días de renta según el plazo establecido en el Contrato.

Clausula Sexta: Condiciones del Alquiler

El Arrendatario, se obliga con El Arrendador en lo siguiente:

- A) A recibir el equipo objeto del contrato en los predios de El Arrendador y a entregarlo en el mismo sitio al vencimiento del plazo y en buenas condiciones de funcionamiento. Para el caso de no haber finalizado el uso del equipo al vencer el plazo del contrato, El Arrendatario solicitará por escrito una ampliación del plazo determinando una nueva fecha para su devolución.
Este escrito formará una sola unidad jurídica con el contrato original.
- B) A suministrar por su cuenta un adecuado medio de transporte desde la Empresa al sitio del alquiler y viceversa.
- C) A suministrar por su cuenta combustible y lubricantes al equipo durante el alquiler y su Mantenimiento preventivo.

Clausula Séptima: Rescisión

La falta de cumplimiento en la forma de pago del Contrato, por haberse vencido el plazo del contrato, por convenio expreso, por usarse el equipo en contravención a lo dispuesto, por subarriendo no autorizado, será suficiente razón para que el Arrendador lo declare vencido y solicitar al Arrendatario su devolución, el pago de la mora y los daños y perjuicio que haya causado el Arrendador. Cuatquier diferencia en este contrato, se resolverá por lo que establecen las leyes en esta materia, el Arrendatario renuncia a su domicilio y se somete al que el arrendador elija para efectos legales.

Clausula Octava: Clausula Especial

Si por cualquier motivo o razón, el equipo fuese embargado, secuestrado o retenido judicialmente, por causa imputable al Arrendatario, este responderá por el lucro cesante, los daños y perjuicios causados al Arrendador, además de las costas y gastos legales que se ocasionen, asumiendo la responsabilidad el Arrendatario de comunicar inmediatamente al Arrendador de tal hecho.

Clausula Novena: Aceptación

Arrendador y Arrendatario aceptamos los términos relacionados en las cláusulas de este contrato, en fe de lo cual firmamos, en dos tantos de un mismo tenor, en la Ciudad de Managua, a los _____ días del mes de _____ del Dos mil _____.

ARRENDADOR

ARRENDATARIO

FACT. # _____

ORIGINAL: ARRENDADOR / 1RA. COPIA: ARRENDATARIO / 2DA. COPIA: BOBESA / 3RA. COPIA: CRONOLOGICO

REPRODUCIDA EN LA EXACTA

COPIA: ARRENDADOR

ANEXO 6: FORMATO SOLICITUD DE CREDITO

RECURSOS TECNICO INDUSTRIAL, CIA. LTDA

SOLICITUD DE CREDITO

(Llénesse a maquina o con letra de molde)

1) DATOS DE LA EMPRESA:

Razón Social: _____
No. RUC _____ Representante Legal _____
Estado civil _____ No. Cedula _____
Dirección de la Empresa / Negocio _____
Domicilio de Representante Legal _____
Teléfonos; _____, _____ Fax _____
Aptdo. Postal _____ E-mail _____

2) REFERENCIAS COMERCIALES:

EMPRESA	MONTO	PLAZO	TELEFONO	OBSERVACIONES

3) REFERENCIAS BANCARIAS:

INSTITUCION	TIPO CUENTA	SUCURSAL	SALDO	No. DE CUENTA

4) FIADOR:

Nombre: _____ Estado Civil _____
Identificación _____ Prof. / Oficio _____
Telef. Casa _____ Domicilio _____
Lugar de Trabajo _____
Dirección del Trabajo _____
Telef. Trabajo _____ Fax del Trabajo _____
Cargo que Ocupa _____

5) GARANTIAS:

DEUDOR () FIADOR ()
Hipotecaria: _____ Prendaria _____ Bancaria _____
Descripción: _____

6) DATOS DEL CREDITO:

Monto Solicitado: _____

7) PERSONAS AUTORIZADAS A RECIBIR Y/O RETIRAR PEDIDOS:

NOMBRE	CARGO	FIRMA

8) PERSONAS AUTORIZADAS A FIRMAR ORDEN DE COMPRA:

NOMBRE	CARGO	FIRMA

Yo _____, mayor de edad, de _____ años y en representación de _____, actuando en mi calidad de solicitante, doy fe de que toda la información contenida en este documento es autentica, en caso contrario, me someto a la vía legal.

Declaro que la información que he suministrado es verídica y autorizo a Recursos Tecnico Industrial, Cia. LTda a consultar y verificar en cualquier momento, toda información referida anteriormente para conocer mi desempeño como deudor en una central d riesgo privada. Así mismo, autorizo a Recursos Tecnico Industrial, Cia. Ltda. para que informe, reporte o divulgue la información.

POLITICAS DE CREDITOS Y COBROS QUE ACEPTA EL SOLICITANTE AL FIRMAR LA SOLICITUD.

1. Como condición de pago, todo cliente cuenta con un máximo de 30 días para la cancelación de sus facturas.
2. El cliente se compromete a reconocer las firmas registradas para el recibo de mercadería entregada.
3. Si la factura no es pagada en su plazo, tendrá un recargo automático de 2% mensual por mora sobre saldo.

Firma del Solicitante

Firma del Fiador

DOCUMENTOS QUE DEBEN ADJUNTARSE A LA PRESENTE SOLICITUD.

- a. Fotocopias de la cedula de identidad del solicitante y el fiador
- b. Dos referencias comerciales (por escrito)
- c. Referencia Bancaria por escrito
- d. Escritura de constitución
- e. Poder General de Administración del representante Legal
- f. Matricula de la Alcaldía.
- g. Cedula RUC
- h. Constancia de Retenedor

USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA.

Datos Verificables: Si () No (); Datos Correctos Si () No ()

Fecha de verificación _____ Monto recomendado _____

Comentarios _____

Fecha

Responsable de cuentas por cobrar.

RESOLUCION DE SOLICITUD DE CREDITO

Aprobado () Denegado ()

Monto aprobado _____

Condiciones _____

Gerente General

Responsable de cuentas por cobrar



RECURSOS TECNICOS INDUSTRIAL

Doy fe que la información suministrada a RTI, es veraz y autorizo en forma expresa a dar a conocer, sin necesidad de autorización futura, mi historial de pago a cualquier otra entidad. De igual manera autorizo a solicitar información sobre mi comportamiento financiero en otras instituciones. Esto incluye proporcionar y solicitar información a centrales de Riesgos o Buró de crédito que brinden servicios de información crediticia.

Firma del Representante Legal

Fecha

INSTRUMENTOS

ANEXO 7

INSTRUMENTO PARA LEVANTAMIENTO DE FUNCIONES DE LOS EMPLEADOS DEL ÁREA DE VENTAS.

Nombre del puesto o cargo: _____

Nombre y puesto del jefe inmediato: _____

Descripción general del puesto: _____

¿Conoce el perfil de su puesto de trabajo o las funciones de su cargo?

Si No

¿Conoce la estructura organizativa de la empresa?

Si No

¿Conoce la estructura organizativa de su área de trabajo?

Si No

Si su respuesta es afirmativa ¿Considera usted que la estructura es la adecuada?

¿Qué ubicación en la estructura organizativa tiene su cargo?

¿Cuál es la clasificación de su cargo?

Operativo,
administrativo,
técnico,
gerencial

¿Qué nivel académico se requiere para desempeñar su puesto o cargo?

Seleccione una de las Opciones

Primaria Aprobada

Secundaria Aprobada

Técnico

Universitario

¿Cuántas plazas tiene su cargo? Encierre en círculo

Plaza: Es el termino para la cantidad de vacante que tiene un mismo Cargo, Ejemplo el cargo de Vendedor Calle, tiene más de una plaza, existen 4 vendedores..

1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 - 10

Desconoce

¿Cuántos Subordinados tiene a cargo?

Menciónelos

NOMBRE DEL CARGO SUBORDINADO	NO. PLAZAS

¿Cómo considera el ambiente laboral para el desempeño de sus actividades?

Bueno

Malo

Excelente

¿Cuáles son las funciones generales de su cargo? Indique la frecuencia con la que las realiza.

Frecuencia: C/Hrs, C/dos Hrs, Diario, Semanal, Mensual, Semestral, Anual

MENCIONE LAS FUNCIONES	FRECUENCIA

Otras funciones de su Cargo

Frecuencia: C/Hrs, C/dos Hrs, Diario, Semanal, Mensual, Semestral, Anual

Funciones	FRECUENCIA

En la siguiente escala de valoración, ¿Cuál es el nivel de responsabilidad de su cargo? Encierre en círculo su escala.

Alta
Alta Media
Media Baja
Baja

¿Qué equipo, materiales y herramientas requiere para desempeñar sus labores? (puede seleccionar más de una)

PC
Escritorio
Teléfono
Vehículo
Herramientas
Manejo de maquinaria pesada
Otro (especifique)_____

Indique por favor que formación académica se requiere en su cargo, para el buen desempeño de sus funciones

Primaria aprobada
Ciclo básico aprobado
Bachiller
Carrera Técnica Básico en _____
Carrera Técnica Media en _____
Carrera Técnica Superior en _____
Educación Profesional Superior en _____
Cursos de Postgrado en _____
Curso de Maestría en _____
Curso de Doctorado en _____

¿Qué conocimientos requiere para el desempeño de sus labores?. (puede seleccionar más de una)

Políticas de la empresa y área.
Manuales de Procedimientos del área.
Reglamentos internos de la empresa.
Manejo de maquinaria pesada
Manejo de herramienta mecánicas
Mercadotecnia
Manejo de herramientas Office
Manejo de PC
Otro (especifique)_____

Que experiencia laboral previa similar o relacionada es necesaria para una persona que empieza en este puesto. Seleccione una de las siguientes opciones:
Ninguna

Uno a tres años

Menos de tres meses

Tres a cinco años

Tres meses a un año

Cinco a diez años

Si usted tiene acceso a información confidencial dado a su cargo o funciones, determine la importancia indicando los perjuicios que puede ocasionar su revelación seleccionando una de las siguientes opciones.

Información de alguna importancia con efectos leves.

Información importante con efectos graves.

Información muy importante con daños muy graves.

Información extremadamente confidencial con perjuicios gravísimos.

¿Qué tipo de información de carácter confidencial es la que usted maneja?

Su desempeño laboral requiere de estar: (puede seleccionar varias)

Sentado

Acostado

De Pie

Caminando

¿Considera que la empresa le brinda las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades?

Si

No

En caso no, especifique cuales son las herramientas que la empresa le debería suministrar para desempeñar sus actividades.

¿Para el desempeño de sus funciones depende de algún otro cargo o área?

Si

No

Si es si, Mencione el cargo o área: _____

ANEXO 8
Entrevista al Gerente.

Cuanto tiempo tiene en desempeñar cargos similares?

Que estudios ha realizado?

Como está estructurada el área de ventas?

Con cuántos empleados cuenta el área de ventas?

Cuáles son los diferentes cargos del área de ventas?

El área de ventas cuenta con alguna documentación (manual) que respalde las responsabilidades, funciones y procedimientos de cada cargo dentro de la misma?

¿Existen procedimientos de ventas?

De ser afirmativa su respuesta anterior. ¿Cuáles son esos procedimientos? Díganos los procesos de venta de forma específica y clara según el tipo de asesor.

¿Se definen las metas de ventas?

¿De forma general se establecen indicadores de ventas?

Tiene segregados a sus clientes (catálogo de clientes).

¿De estar segregados sus clientes cuales son los procesos o procedimientos que aplica el área de ventas para cada segmento de mercado?

Se conoce el nivel de satisfacción del cliente?

¿Una vez contratado el personal, como se integra este a las actividades con respecto a su cargo en el área de ventas?

¿El control de entradas y salidas del personal de ventas cómo es? Depende del cargo o es igual para todos?

¿De qué forma maneja la ausencia de un trabajador y como contrarresta la misma?

Cree usted que la creación e inducción de un manual de funciones y procedimientos mejoraría la operatividad del área a través del conocimiento de sus funciones y procesos?

Cómo evalúa el desempeño de esta área?

Que actividades realiza cada cargo?

Como se determina el pago por cargos?

Cuáles son los rangos de salario por cada cargo?

Cuál es la estructura de la forma de pago para el área de ventas

Reciben capacitaciones el personal de ventas sobre los productos y/o servicios que se ofrecen a los clientes.

¿El área de venta cuenta con algún plan estratégico de venta

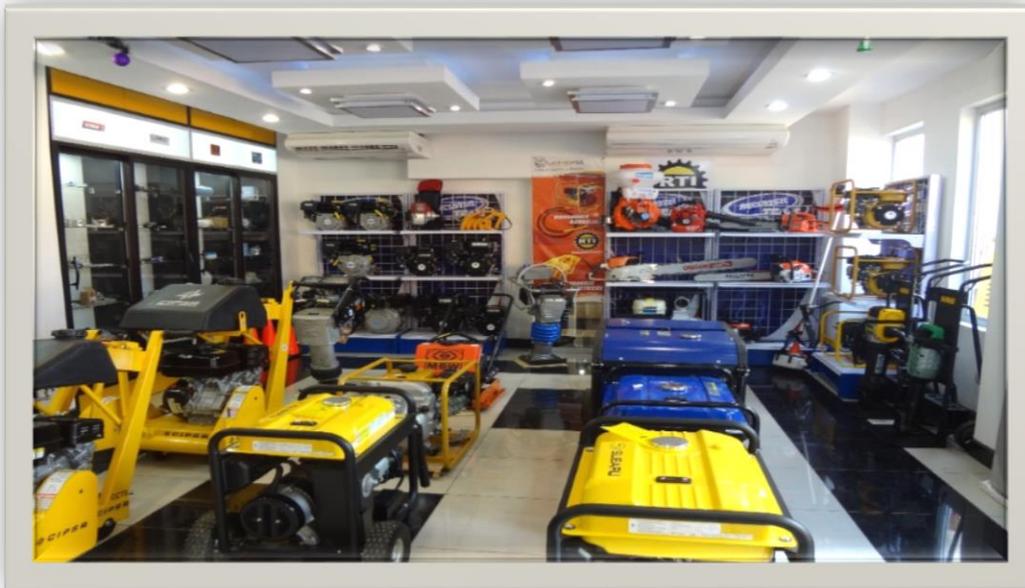
¿Que estrategias tiene la empresa desde el punto de vista de Ventas y mercado en corto y largo plazo?

GALERIA

ANEXO 9
TIENDA



ANEXO 10
TIENDA EQUIPOS



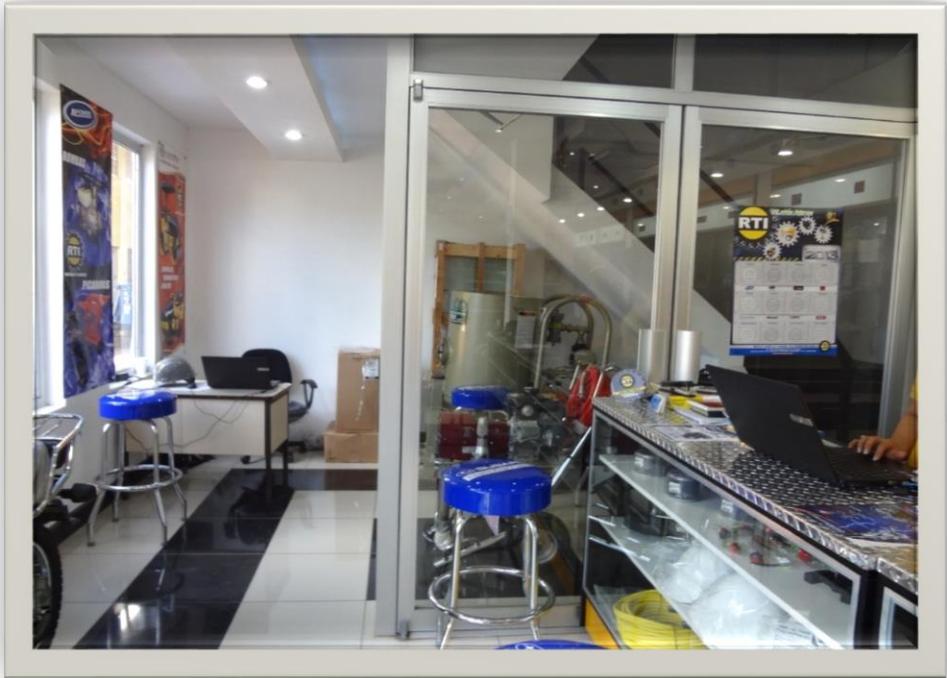
ANEXO 11

PLANTEL



ANEXO 12

TIENDA OFICINAS



ANEXO 13

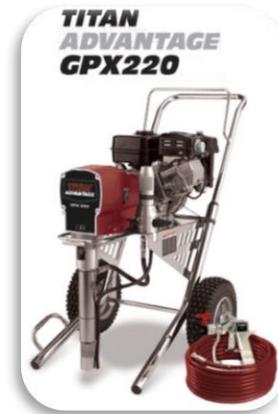
EQUIPOS VARIOS

EQUIPOS DE VENTA

Aplicadores industriales de recubrimiento

ESPRAYADOR TITAN TOOLS

El nuevo gpx 220 es un caballo duro y potente de batalla con mas poder que cualquier otro esprayador de su clase, el advantage gpx 220 es recomendado para medianas y grandes áreas de proyectos de pintura donde se requieren boquillas de gran tamaño y muchas mangueras (04 operadores)



ESPRAYADOR ELECTRICO TITAN TOOLS 1,150E

El nuevo 1150e fue diseñado para ser usado a diario en cualquier trabajo de aplicación de recubrimiento industrial y comercial con una o dos mangueras.



COMPACTADORA

MBW MOD. R482

El macho entre las bailarinas”, con una fuerza de impacto de 4,550 lbs por golpe.



MPOWER MOD. JC-72

Proporciona una gran fuerza de impacto, ideal para suelos cohesivos y semi-cohesivos



RODILLO DE 0.5 TON MONOCILINDRICO CIPSA

Diseñado para la compactación de bases granulares, almacenes, estacionamientos, y suelos cohesivos o mixtos proyectos de bacheo.



RODILLOS DE 1.5 TON DOBLE RODO CIPSA

Sistema hidráulico de transmisión y dirección, vibración en rodillo delantero, Tracción en ambos rodillos.



VIBROPLANCHA MBW MOD. AP3500

Trabaja en suelo y asfalto, con expectativas de rendimiento para décadas si se le brinda un mantenimiento razonable.



COMPRESORES DE AIRE

**COMPRESOR DE AIRE 185 CFM
MARCA CHICAGO PNEUMATIC**



CONCRETO

ALISADORA CONCRETO MBW

Cuenta con cojinetes, ejes de salida, engranajes, arañas y brazos de hojas más pesados de la industria.



MEZCLADORA DE CONCRETO 1.5 SACOS CIPSA

Olla balanceada y resistente, olla de acero, fácil carga y descarga, presentación en metal y polietileno.



MEZCLADORA DE CONCRETO 2 SACOS MPOWER

Olla balanceada y resistente, olla de acero, fácil carga y descarga.



VIBRADOR DE COMBUSTION MOCHILA CIPSA

Son desarrollados para hacer la homogeneidad de la masa de concreto. Poseen una confortable mochila de transporte, contribuyendo para una mayor agilidad y practicidad.



EQUIPOS DE BOMBEO

EQUIPOS DE HERRAMIENTAS ELÉCTRICAS



ROTOMARTILLO COMBINADO



CHICHARRA ELECTRICA



