



Universidad
Nacional de
Ingeniería

Facultad de Tecnología de la Industria

**Propuesta de manual de funciones y
procedimientos basado en la normativa ISO 9001
para la empresa AGRONAVA SAFETY S.A, ubicada
en la ciudad de Managua–Nicaragua**

**Trabajo Monográfico para optar al título de
Ingeniero Industrial**

Elaborado por:

Br. Jerelly Paola
Alegría Rosales
Carnet: 2018-
0079I

Br. Cristofer Santiago
Palacios Urbina
Carnet: 2018-0146I

Br. Didier Bladimir
Toruño Luna
Carnet: 2018-0140I

Tutor:

MSc. Marcos Luis
Vílchez Torres

05 de junio de 2023
Managua, Nicaragua



Facultad de
Tecnología de
la Industria

SECRETARÍA DE FACULTAD

F-8: CARTA DE FINALIZADO PLAN DE ASIGNATURA

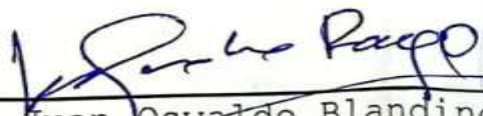
El Suscrito Secretario de la **FACULTAD DE TECNOLOGIA DE LA INDUSTRIA** hace constar que:

ALEGRIA ROSALES JERELLY PAOLA

Carné: **2018-0079I** Turno: **Diurno** Plan de Asignatura: **2015** de conformidad con el Reglamento Académico vigente en la Universidad, ha aprobado todas las asignaturas correspondientes a la carrera de **INGENIERÍA INDUSTRIAL**, y solo tiene pendiente la realización de una de las formas de culminación de estudio.

Se extiende la presente **CARTA DE FINALIZADO PLAN DE ASIGNATURA**, a solicitud del interesado en la ciudad de Managua, a los veinte y seis días del mes de julio del año dos mil veinte y dos.

Atentamente,


Msc. Juan Oswaldo Blandino Rayo
Secretario de Facultad

☎ (505) 2240 1653 - (505) 2248 6879
(505) 2251 8271 - (505) 2251 8276

📍 Recinto Universitario Pedro Aráuz Palacios
Costado Sur de Villa Progreso.
Managua, Nicaragua



Facultad de
Tecnología de
la Industria

SECRETARÍA DE FACULTAD

F-8: CARTA DE FINALIZADO PLAN DE ASIGNATURA

El Suscrito Secretario de la **FACULTAD DE TECNOLOGIA DE LA INDUSTRIA** hace constar que:

PALACIOS URBINA CRISTOFER SANTIAGO

Carné: **2018-0146I** Turno: **Diurno** Plan de Asignatura: **2015** de conformidad con el Reglamento Académico vigente en la Universidad, ha aprobado todas las asignaturas correspondientes a la carrera de **INGENIERÍA INDUSTRIAL**, y solo tiene pendiente la realización de una de las formas de culminación de estudio.

Se extiende la presente **CARTA DE FINALIZADO PLAN DE ASIGNATURA**, a solicitud del interesado en la ciudad de Managua, a los veinte y seis días del mes de julio del año dos mil veinte y dos.

Atentamente,


Msc. **Juan Oswaldo Blandino Rayo**
Secretario de Facultad



☎ (505) 2240 1653 • (505) 2248 6879
(505) 2251 8271 • (505) 2251 8276

📍 Recinto Universitario Pedro Aráuz Palacios
Costado Sur de Villa Progreso
Managua, Nicaragua



Facultad de
Tecnología de
la Industria

SECRETARÍA DE FACULTAD

F-8: CARTA DE FINALIZADO PLAN DE ASIGNATURA

El Suscrito Secretario de la FACULTAD DE TECNOLOGIA DE LA INDUSTRIA hace constar que:

TORUÑO LUNA DIDIER BLADIMIR

Carné: 2018-01401 Turno: Diurno Plan de Asignatura: 2015 de conformidad con el Reglamento Académico vigente en la Universidad, ha aprobado todas las asignaturas correspondientes a la carrera de INGENIERÍA INDUSTRIAL, y solo tiene pendiente la realización de una de las formas de culminación de estudio.

Se extiende la presente CARTA DE FINALIZADO PLAN DE ASIGNATURA, a solicitud del interesado en la ciudad de Managua, a los veinte y seis días del mes de julio del año dos mil veinte y dos.

Atentamente,


Msc. Juan Oswaldo Blandino Rayo
Secretario de Facultad



Agronava
Safety S.A.

AGRONAVA SAFETY

Teléfono: 2222-5593.

Benemérito cuerpo de Bomberos 200 mts al Oeste.

Managua, Nicaragua

<https://agronavasafety.com/>

Managua 25 de Abril 2023

Msc. Luis Alberto Chavarría Valverde

Decano de la Facultad de tecnología de la industria FTI

Estimado Ing. Chavarría.

Reciba los más cordiales saludos de parte de la empresa.

El motivo de la presente hace constar que actualmente los estudiantes BR. Jerelly Paola Alegría Rosales, con numero de carnet 2018-0079I, BR. Didier Bladimir Toruño Luna con numero de carnet 2018-0140I, BR. Cristofer Santiago Palacios Urbina con numero de carnet 2018-0146I, han culminado la investigación y colaboración para el proyecto de elaboración de manuales de funciones y procedimientos basado en la normativa ISO 9001-2015, para las áreas de administración, operaciones, servicio al cliente y almacén. Constando el titulo monográfico como: "propuesta de un manual de funciones y procedimientos basado en la normativa ISO 9001-2015 en la empresa AGRONAVA SAFETY, S.A.

Sin más que agregar, me despido deseándole éxito en sus labores.

Atentamente:

Ing. Hason Enoc Vivas P.
Gerente de Logística y Operaciones



C.C Archivo

Seguridad y confianza para tus proyectos.



Facultad de
Tecnología de
la Industria

Managua, 12 de octubre de 2022

Brs. Jerelly Paola Alegría Rosales

Cristofer Santiago Palacios Urbina

Didier Bladimir Toruño Luna

Por este medio hago constar que el protocolo de su trabajo monográfico titulado **Propuesta de un manual de funciones y procedimientos basado en la normativa ISO 9001 para la empresa AGRONAVA SAFETY S.A**, ubicada en la ciudad Managua-Nicaragua, para obtener el título de **Ingeniero Industrial** y que contará con el **MSc. Marcos Luis Vilchez Torres** como tutor, ha sido aprobado por esta Decanatura.

Cordialmente,

MSc. Luis Alberto Chavarría Valverde

Decano



C/c Archivo

LCHV/art



Managua, 27 de mayo de 2023

MSc. Luis Alberto Chavarría Valverde

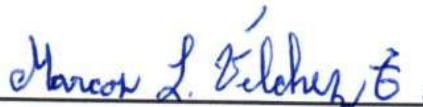
Decano de la Facultad de Tecnología de la Industria
Su Despacho

Estimado MSc. Chavarría Valverde reciba un cordial saludo de mi parte.

El motivo de la presente es para hacer de su conocimiento que el trabajo monográfico titulado **“Propuesta de manual de funciones y procedimientos basado en la normativa ISO 9001 para la empresa AGRONAVA SAFETY S.A, ubicada en la ciudad de Managua-Nicaragua”** cumple todos los requerimientos para que los bachilleres **Jerelly Paola Alegría Rosales, Cristofer Santiago Palacios Urbina y Didier Bladimir Toruño Luna** efectúen su exposición y defensa.

Agradeciendo de antemano a la presente, me despido deseándole éxito en sus funciones.

Cordialmente,



MSc. Marcos Luis Vilchez Torres

Docente de la Facultad de Tecnología de la Industria



Resumen ejecutivo.

La búsqueda por la mejora continua de cada uno de los procedimientos y actividades desarrolladas en la empresa AGRONAVA SAFETY S.A es con el fin de brindar un mejor producto o servicio a los clientes, dicho esfuerzo que a generado la empresa por brindar un mejor servicio a su cliente ha generado mayor competitividad de la empresa en el mercado a nivel nacional.

Debido a la importancia que se generó por mejorar sus actividades, se vio en la necesidad de implementar y documentar un manual de funciones y procedimientos bajo la normativa ISO 9001: 2015 aplicación necesaria para que la empresa cumpla con la documentación estipulada para la realización de sus actividades, permitiendo así un mayor cumplimiento de la calidad de los productos distribuidos, y servicios generados por la empresa por el producto ofertado a los clientes.

El desarrollo del proyecto tiene como finalidad documentar un sistema de gestión de la calidad, bajo los lineamientos que estipula la normativa ISO 9001: 2015 asegurando el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad a través de la documentación de los elementos que hacen parte de la misma.

Al realizar los manuales se tomó en cuenta como principal instrumento de recolección de información la fuente primaria tal como:

Entrevista: que fueron dirigidas a cada uno de los colaboradores dentro de la empresa, a través de un cuestionario previa mente estructurado.

Fuente secundaria como: La recopilación de información mapeada por el gerente de logística y operaciones de la situación operativa de la empresa.

Índice

Contenido

I	Introducción	1
II	Antecedentes	3
II	Justificación	5
IV	Objetivos	7
	Objetivo general	7
	Objetivos específicos	7
V.	Marco Teórico	8
5.1	Comportamiento organizacional.	8
5.2	Fichas ocupacionales.	14
5.3	Manuales	14
5.4	Análisis de puestos	17
5.5	Indicadores de gestión	19
5.6	Manual de procedimiento	21
5.7	Norma ISO 9001:2015	23
5.8.	KAIZEN	26
VI	Marco metodológico	28
6.1	Diseño de la investigación	28
6.2	Tipo de investigación	28
6.3	Población y muestra	28
6.4.	Fuentes y técnicas de recolección de información	29
6.4.1.	Fuente primaria	29
6.4.2.	Fuente secundaria	31
6.5.	Tipo de método	31
6.6	Sistematización de la información.	31
VII.	Generalidades de la empresa	33

7.1 Descripción de la empresa	33
7.2 Misión y visión de la empresa	34
7.2.1 Misión organizacional.....	34
7.2.2 Visión organizacional.....	34
7.3 Organigrama	35
7.5 Análisis de resultados.....	38
7.6 Diagnóstico de la situación actual	50
7.7 Ficha técnica.....	52
VII Manuales de funciones y procedimientos.....	66
Introducción.....	68
Alcance.	70
Objetivos.....	71
Política de la calidad	73
Propósito del manual de funciones	76
VIII Indicadores de gestión	159
IX CONCLUSIONES:	173
X. RECOMENDACIONES.	175
XI BIBLIOGRAFIA	176
XII ANEXOS.....	178
Anexo 1: Encuesta al personal AGRONAVA SAFETY S.A	178
Anexo 2: Cotización de orden de compra	179
Anexo 3: Factura de crédito al contado.....	180
Anexo 3: Rendición de cuentas de caja chica.....	181
Anexo 4: Ilustración de portada de página web.....	182
Anexo 5: Ilustración misión y visión de la empresa	182
Anexo 6: Ilustración de la historia de crecimiento de la empresa	183
Anexo 8: Ilustración de productos ofertados.....	184

Anexo 9: Ilustración de productos ofertados.....	186
Anexo 10: Ilustración de orden de compra generada en sistema.....	188
Anexo 11: Ilustración de consignatario.....	189

I Introducción

Existen un gran número de empresas que distribuyen equipos de protección personal en el mercado a nivel nacional una de ellas es AGRONAVA SAFETY S.A. empresa que cuenta con una trayectoria en el mercado de más de 10 años, la compañía ofrece productos certificados por organizaciones de seguridad internacional y que mayoritariamente son importados de Estados Unidos, México, Francia y Chile. Presenta una gran variedad de calzado de seguridad, protección corporal, auditiva, protección de altura y protección respiratoria. Se han encargado en brindar seguridad de calidad a los colaboradores de las empresas, permitiendo desarrollar cada una de las actividades con un mayor rendimiento, comodidad y protección.

El manual de procedimientos establece el qué, cómo, cuándo, quien, de cada uno de los procesos que desarrollan dentro de la empresa, al contar con una guía operativa facilita las operaciones del control interno, Por ende, al existir dicho documento permitirá una relación firme entre el colaborador y su puesto de trabajo establecido, el desempeño del operario es de vital importancia, ya que se podrá analizar, Identificar, diseñar y ejecutar los procesos y funciones adecuadamente.

La organización está en expansión constante para poder brindar un mejor servicio a cada uno de los clientes, por lo cual la estructura organizacional de la empresa está en desarrollo. Las áreas a evaluar de la empresa están organizadas de la siguiente manera:

La compañía cuenta con 2 cubículos donde se encuentran asesores de ventas dispuestos a proporcionar la información necesaria a los clientes para el correcto funcionamiento de los productos adquiridos. oficina del gerente de logística, director comercial y director general encargado de las tomas de decisiones en pro funcionamiento de la empresa, sumado a esto la empresa cuenta con el área de almacenamiento lugar de operación del jefe de almacén el cual cuenta con una salida de despacho de cada uno de los productos vendidos de la empresa.

El jefe actual encargado del área de almacenamiento en comparación con el anterior, ha logrado actitudes y responsabilidades confiables en el desarrollo de su actividades, motivo por el cual se ha controlado en medida la demanda en el mercado por el producto o servicio otorgado, sin embargo, aún sigue habiendo complicaciones, ya que el sistema aún está incompleto y se necesita la ayuda de un documento legal que permita mantener controlado los procedimientos y funciones de las áreas en operación.

La empresa no cuenta con una documentación de las actividades y de los procesos desarrollados, en consecuencia, se presenta retrasos en la colocación de las órdenes de compra, esto genera un quiebre de los stocks de inventario por incumplimiento con las fechas de ingreso de los pedidos acordados, generando insatisfacción en la demanda que existe en el mercado y la pérdida de posibles clientes potenciales.



II Antecedentes

AGRONAVA SAFETY S.A, es una empresa que consolido su nombre en el año 2011, a partir de esa fecha empezó a incursionar en el mercado de la seguridad e higiene, por medio de la importación y distribución de equipo de protección personal a las diferentes empresas de todo el país, destacando por su excelente servicio que permitía a cada cliente conocer el significado y la importancia del equipo adquirido en pro del cuidado y protección del personal a cargo de cada una de las empresas. la empresa experimentó un crecimiento notable a 5 años de a ver ingresado en el mercado, permitiendo así generar una mayor contratación de personal, generar mayor fuente de empleos y la implementación de nuevos puestos de trabajo que permitieran un mayor desempeño de las actividades a desarrollar para brindar un mejor servicio de atención a sus clientes.

AGRONAVA SAFETY S.A no cuenta con investigaciones metodológicas desarrolladas dentro de la empresa ya sea de origen privado o generadas por terceros. Actualmente los procesos son desarrollados de manera informal y de forma empírica por parte de los gerentes encargados del desarrollo de las actividades, los resultados actuales de los procesos desarrollados son el resultado del mejoramiento constante a lo largo de los años de trayectoria de la empresa.

La gerencia encargada del desarrollo operativo de la empresa ha centrado sus esfuerzos en estos años en atacar de inmediato los problemas presentados en el día a día de la empresa, la detallada formalización, documentación de las funciones y procedimientos que conforman la correcta operación en la misma, se ha prolongado de manera indefinida. Logrando resolver los problemas presentados en el momento por el rápido actuar de la gerencia, dejando de lado la formalización y documentación de las actividades desarrolladas como una tarea importante a desarrollar a futuro.

AGRONAVA SAFETY S.A es una empresa en constante desarrollo que ha permitido mejorar sus procesos de manera informal a lo largo de su trayectoria, por ello a partir del 2021 la empresa se ha comprometido con sus colaboradores a formalizar cada



uno de los procesos en cada puesto de trabajo, destacando el interés de los gerentes comercial y de logística por una correcta funcionalidad de las operaciones, permitiendo la realización del primer estudio en la empresa de parte de estudiantes de ingeniería industrial que permitan documentar los procedimientos correctos para cada puestos de trabajo.



II Justificación.

Los manuales de procedimientos son documentos que orientan a los miembros de las organizaciones la ejecución de sus trabajos, así mismo, son instrumentos que facilitan la evaluación de la gestión al interior de la entidad por parte de los organismos de control.

Dado los diferentes sectores y problemas en el funcionamiento y gestión de la empresa AGRONAVA SAFETY S.A, es de suma importancia la necesidad de diseñar manuales de funciones y procedimientos basado en normas internacionales; en este caso se toma la norma ISO 9001:2015, con el fin de ordenar, normar y controlar desde la selección del personal hasta cada proceso y procedimiento que realiza la empresa.

Con los manuales la organización tendrá un mayor desempeño, ya sea en la toma de decisiones, en las áreas de trabajos; evitando la duplicidad de funciones por parte de los trabajadores, obteniendo mayor credibilidad y confiabilidad con sus colaboradores y clientes. Así mismo tener un mayor dominio en el mercado en comparación con la competencia y lograr un alto desarrollo sostenible.

Dichos manuales en el área de asesores de venta permitirán que el operario tenga un mejor desempeño de información de dichos productos y comunicación con el cliente en relación al producto o servicio otorgado, en la oficina de gerente de logística permitirá mantener un orden en los pedidos de los productos y que cumplan con la demanda de sus clientes, evitando conflictos tanto internamente cómo externa, con la oficina de comercio brindará mayor efectividad en la compra y venta de los productos, la gerencia general tendrá un mejor informe sobre todas las áreas y sub áreas para tomar las mejores decisiones y estas ayuden al crecimiento de la organización.

La implementación de un manual de funciones y procedimientos en la empresa radica en la mejora de la estructura organizacional y los procesos desarrollados en la misma, así como resolver las consultas que se puedan generar en las actividades diarias para el mejoramiento de la empresa, a su vez los manuales son creados para que haya un orden lógico y mayor entendimiento de los roles a desempeñar por cada uno de los colaboradores de la empresa. Es importante destacar que la empresa tiene la



obligación de facilitarles dichos documentos a sus colaboradores ya sea físicamente o digital para que las actividades de sus operarios no tengan complicaciones o alteraciones y tengan que estar realizando procesos o funciones que no están establecidos en su puesto, es decir, evitar la duplicidad de funciones



IV Objetivos

Objetivo general

Proponer un manual de funciones y procedimientos basado en la normativa ISO 9001:2015 para la empresa AGRONAVA SAFETY S.A.

Objetivos específicos

- Identificar la situación actual de la empresa AGRONAVA SAFETY S.A.
- Determinar las funciones y procedimientos desarrollados por los diversos cargos laborales.
- Sugerir acciones de mejoras dentro los procesos considerando la normativa ISO 9001:2015.
- Detallar los indicadores de gestión basados en la normativa ISO 9001:2015.



V. Marco Teórico.

El marco teórico, brinda las definiciones teóricas más importantes para dicha investigación y así mismo, aportar al lector de este trabajo una mayor comprensión.

5.1 Comportamiento organizacional.

Según (Idalberto Chiavenato, 2009, p.7). Se puede definir como la comprensión, el pronóstico y la administración del comportamiento humano en las organizaciones. Es un campo de estudio que trata de prever, explicar, comprender y modificar el comportamiento humano en el contexto de la empresa.

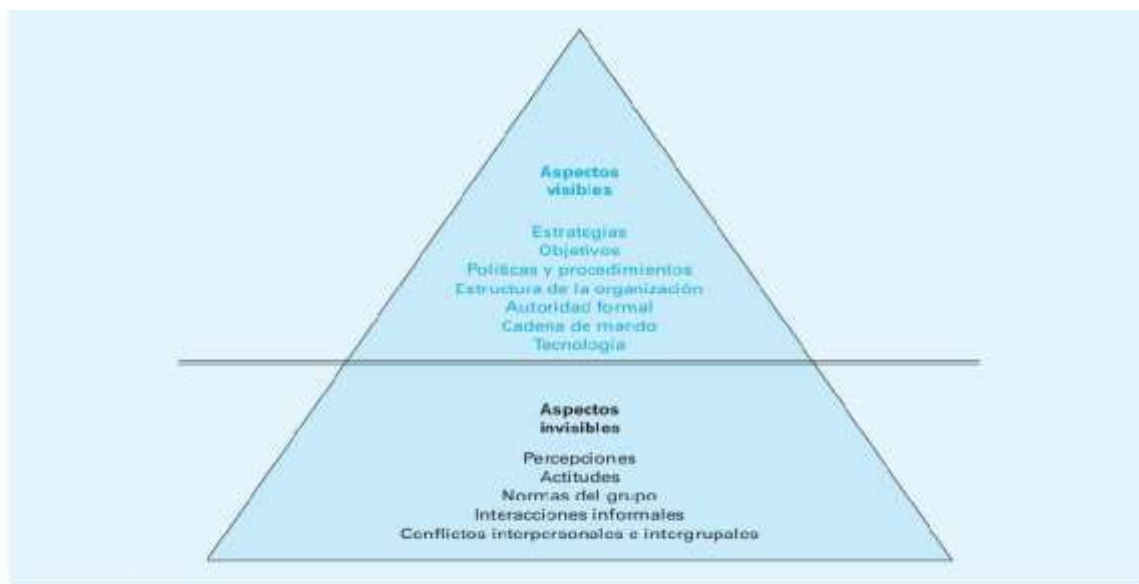


Figura 1.1 El comportamiento organizacional como un iceberg.

Extraído a partir de: Idalberto Chiavenato, 2009. Comportamiento organizacional.

5.1.1 Diseño organizacional.

Según (Idalberto Chiavenato, 2009, p.93). Es el proceso de construir y adaptar continuamente la estructura de la organización para que alcance sus objetivos y estrategias. La estructura representa la interrelación entre los órganos y las tareas dentro de una organización y es doblemente dependiente: hacia afuera, depende de la estrategia que sea definida para alcanzar los objetivos globales y dentro de la organización depende de la tecnología que utiliza.



El diseño organizacional es complejo debido a la existencia de muchos puestos y unidades con integración y coordinación exige mucho más la simple acumulación a unió de puesto o unidades.

5.1.2 El diseño organizacional debe tomar en cuenta las siguientes variables.

1. Factores ambientales: la misión de la organización, su visión, estrategia, entorno, tecnología, utilizada y grupos de intereses involucrados.
2. Dimensiones anatómicas de la organización: tamaño, configuración, dispersión geográfica de las unidades y de combinaciones entre ellas.
3. Aspectos de las operaciones: autoridad, proceso, tarea, actividades cotidianas, y controles.
4. Consecuencias conductuales: desempeño, satisfacción, rotación, conflicto, ansiedad y pautas informales de las relaciones en el trabajo.

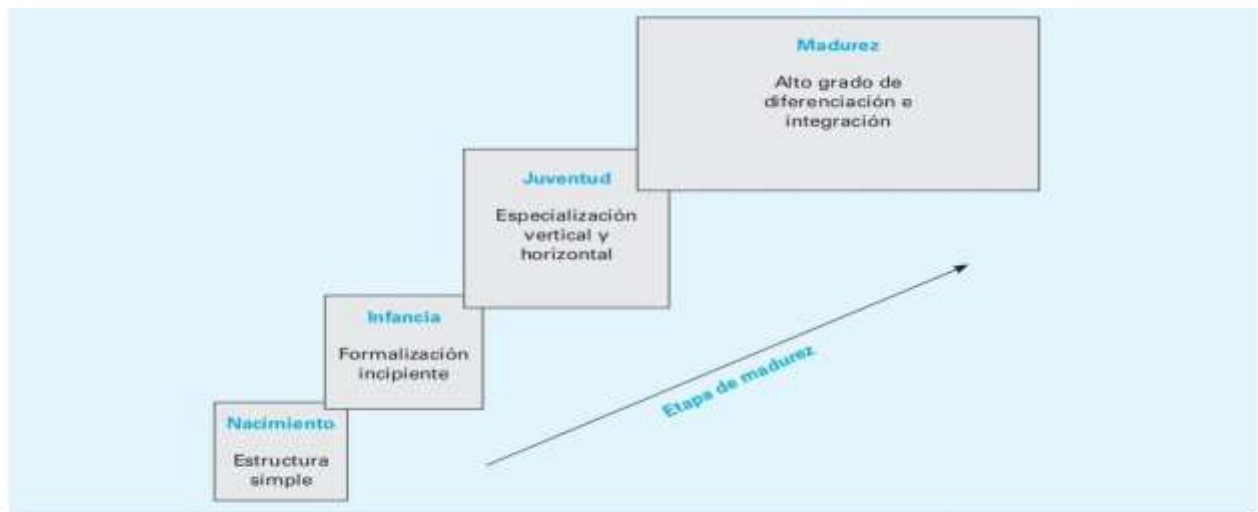


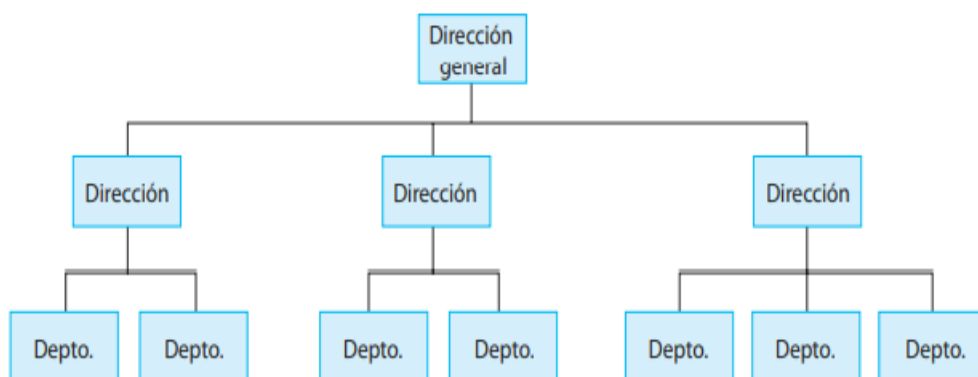
Figura 4.1 Las etapas del ciclo de vida de las organizaciones.¹⁰

Extraído a partir de: Idalberto Chiavenato, 2009. Comportamiento organizacional.

5.1.3 Organigrama

Según (Rodríguez valencia, 2012, p.110) este apartado debe representar la estructura orgánica y reflejar de manera esquemática la posición de las unidades administrativas que la componen, así como sus respectivas relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad y asesoría.





Fuente: Organización de empresas (organigrama empresarial)

5.1.4 Organización

Según (Benjamín Franklin Fincowsky, 2004, p.4) El término organización tiene diferentes acepciones. Cada una de ellas se utiliza en función del significado, contexto o sentido que se le quiere dar. A partir de esta premisa, revisaremos de manera secuencial y lógica la forma en que se utiliza. Desde un punto de vista literal, organización es la acción o efecto de organizar u organizarse, esto es, disposición, arreglo, orden; como parte del proceso administrativo es la etapa en la que se define la estructura organizacional, la forma de delegar facultades, el enfoque para manejar los recursos humanos, la cultura y el cambio organizacional; como unidad productiva, una organización es una entidad social orientada hacia la consecución de metas con base en un sistema coordinado y estructurado vinculado con el entorno.

Tipo de organización

(Amaru,2009, p.90)

Tipo de organización	Parte más importante	Características
Empresarial	Cúpula estratégica	Centralización de las decisiones en la figura de un ejecutivo o emprendedor.
Máquina	Tecnoestructura	Energía producida por técnicos especializados y gerentes.
Profesional	Núcleo operativo	Control ejercido por especialistas independientes.
Diversificada	Línea media	Gerentes de gerentes que administran unidades de negocios.
Innovadora	Personal de investigación y desarrollo	Énfasis en la búsqueda de conocimientos para hacer frente al ambiente dinámico.
Misionaria	Ideología	Control de las personas por medio de creencias y símbolos.
Política	No hay	Conflicto y cambios.

Fuente: Siete tipos o configuraciones de Mintzberg

5.1.5 Estructura organizacional

Según (Benjamín Franklin fincowsky, 2004, p.124) para funcionar correctamente, todas las organizaciones, independientemente de su naturaleza, campo de operación o ambos, requieren de un marco de actuación. Este marco lo constituye la estructura organizacional, que no es sino una división ordenada y sistemática de sus unidades de trabajo con base en el objeto de su creación traducido y concretado en estrategias. Su representación gráfica también se conoce como organigrama, que es el método más sencillo de expresar la estructura, jerarquía e interrelación de los órganos que la componen en términos concretos y accesibles. Pese a que es un instrumento altamente utilizado, ya que todas las organizaciones cuentan por lo menos con un organigrama general, es sorprendente percibir la gran diferencia de criterios y enfoques considerados en su preparación. Ello pone de manifiesto la importancia de



contar con una base de información homogénea, que permita dar unidad y cohesión a este tipo de recursos.

Clasificación

Por su naturaleza

- **Micro administrativos:** Corresponden a una sola organización, y pueden referirse a ella en forma general o mencionar alguna de las áreas que la conforman.
- **Macro administrativos:** Contienen información de más de una organización.
- **Meso administrativos:** Consideran una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o ramo específico.

Por sus ámbitos

- **Generales:** Contienen información representativa de una organización hasta determinado nivel jerárquico, según su magnitud y características
- **Específicos:** Muestran en forma particular la estructura de un área de la organización

Por su contenido

- **Integrales** Son representaciones gráficas de todas las unidades administrativas de una organización y sus relaciones de jerarquía o dependencia. Es conveniente anotar que los organigramas generales e integrales son equivalentes.
- **Funcionales** Incluyen las principales funciones que tienen asignadas, además de las unidades y sus interrelaciones. Este tipo de organigrama es de gran utilidad para capacitar al personal y presentar a la organización en forma general.
- **De puestos, plazas y unidades** Indican las necesidades de puestos y el número de plazas existentes o necesarias de cada unidad consignada. También se incluyen los nombres de las personas que ocupan las plazas.



Por su presentación

- Horizontales Despliegan las unidades de izquierda a derecha y colocan al titular en el extremo izquierdo. Los niveles jerárquicos se ordenan en forma de columnas, en tanto que las relaciones entre las unidades se estructuran por líneas dispuestas horizontalmente.
- Mixtos Utilizan combinaciones verticales y horizontales para ampliar las posibilidades de graficación. Se recomienda utilizarlos en el caso de organizaciones con un gran número de unidades en la base.
- De bloque Son una variante de los verticales, pero tienen la particularidad de integrar un mayor número de unidades en espacios más reducidos. Por su cobertura, en poco espacio permiten que aparezcan unidades ubicadas en varios niveles jerárquicos.

5.1.6 Procesos.

Según (Méndez Delgado, F, 2012, p.28). Es una serie de etapas llamadas operaciones y procesos unitarios en una secuencia lógica, donde materias primas de buena calidad y que han sido obtenidas sin hacer daño al ambiente, se transforman de una manera segura, económicamente rentable y ambientalmente amigable, en productos de buena calidad que satisfacen las expectativas y que durante su uso y posterior a él, no causan un impacto negativo al medio ambiente.

5.1.7 Funciones

Es la distribución de las actividades desarrolladas dentro de la organización, con el fin de poder distribuir las a las áreas administrativas, con el propósito de poder seguir desarrollando todas las actividades atribuidas a la organización.

De acuerdo con Rodríguez Valencia, J (2012). “Constituye la acción innata de la empresa en general, representan los fines esenciales y básicos que se deben de realizar para que la organización exista y permanezca vigente”.



Según Chiavenato, I. (2011). Es un conjunto de tareas (puestos por hora) o de obligaciones (puestos de asalariados) ejercidas de manera sistemática o reiterada por el ocupante de un puesto. Pueden realizarse por una persona que, sin ocupar el puesto, desempeñe provisional o definitivamente una función.

5.1.8 Tareas

Según Chiavenato, I. (2011). “Es una actividad desarrollada por una persona que labora dentro de un puesto de trabajo establecido”.

Con lo antes mencionado, podemos decir que las tareas son funciones específicas que los colaboradores de una empresa deben de desarrollar en un tiempo establecido por la empresa, con el fin de poder lograr el o los objetivos propuestos.

5.1.9 Actividades.

Según (Rodríguez Valencia, J, p.13). Se define como cantidad de trabajo específico que debe realizar una unidad o una persona para que se puedan realizar funciones.

De esta manera se pueden realizar los planes y lograr los objetivos de la empresa; por ejemplo, para cumplir la función de compras en una organización es necesario llevar a cabo un conjunto de actividades, ejecutadas por las subunidades de un departamento de compras, como el área de abastecimiento, que suministra materiales a otros departamentos para que operen de forma adecuada.

5.2 Fichas ocupacionales.

Según (Vértice, P. 2008, p.32). “Las fichas ocupacionales se describen las actividades que debe de realizar la persona encargada de su cargo, tomando en cuenta criterios de complejidad, responsabilidad y condiciones”.

5.3 Manuales

5.3.1 Manual

Según (Rodríguez valencia, 2012, p.60) citando a Miguel A. Duhalt, un manual es un documento que contiene, en una forma ordenada y sistemática, información o



instrucciones sobre historia, organizacional, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo.

5.3.2 Manuales administrativos

Según (Rodríguez valencia, 2012, p.64), los manuales administrativos son instrumentos que contienen información sistemática sobre historia, objetivos, políticas, estructura orgánica, procedimientos de un organismo social o de un área funcional básica, que dados a conocer al personal sirven para normar su actuación y a coadyuvar al logro de los objetivos organizacionales.

5.3.2 Manual por funciones específicas.

Según (Rodríguez valencia, 2012, p.151) un manual por función específica es esencia, un recurso para ayudar a la orientación de los empleados. Puede contribuir a que las instrucciones sean definidas, fijar la responsabilidad, proporcionar soluciones rápidas a los malentendidos y mostrar cómo puede contribuir el empleado al logro de los objetivos organizacionales, así como a sus relaciones con otros empleados. A continuación, se mencionan los objetivos de los manuales por función específica.

- a) Presentar una visión de conjunto de un área específica para su adecuada administración.
- b) Precisar instrucciones para llevar a cabo actividades que deben realizarse en una determinada área.
- c) Establecer responsabilidades para una determina área.
- d) Proporcionar soluciones rápidas para evitar malentendidos.
- e) Facilitar la descentralización al suministrar a niveles intermedios lineamientos claves a seguir.
- f) Servir de base para una constante revisión y evaluación administrativa.

5.3.3 Clasificación de manuales por función específica

Según (Rodríguez valencia, 2012, p.70) con base en esta forma de clasificación, se pueden elaborar manuales según las funciones operacionales. A continuación, se mencionan las características de estos tipos de manuales.



Manual de compras: su objetivo es definir las actividades que se relaciona con las compras, de modo que este manual representa una útil fuente de referencia para los compradores, especialmente cuando se presenta problemas fuera de lo común por ejemplos: un comprador puede estar interesado en una válvula esférica de importancia, pero no estar seguro de qué condiciones específicas, tendrá que considerar una fuente extranjera.

Manual de ventas: su objetivo es señalar los aspectos esenciales del trabajo de ventas (políticas de ventas, procedimientos, controles, etc.) con el fin de darle al personal de ventas un marco de referencia para tomar decisiones cotidianas.

Manual de finanzas: su objetivo es determinar las responsabilidades financieras en todos los niveles de la administración; contiene numerosas instrucciones específicas dirigidas al personal de la organización que tenga que ver con el manejo de dinero, protección de bienes y suministros de información financiera.

Manual de contabilidad: su propósito es señalar los principios y técnicas de la contabilidad que debe seguir todo el personal relacionado con esta actividad. Este manual puede contener aspectos como: estructura orgánica del departamento, descripción del sistema contable, operaciones internas del personal, manejo de registro, control de la elaboración de información financiera.

Manual de personal: su objetivo es comunicar las actividades y políticas de la dirección superior en lo que se refiere a personal, los manuales de personal podrán contener aspectos como reclutamientos y selección, administrativos de personal, lineamientos para el manejo de conflictos personales, políticas de personal, uso de servicios, presentaciones y capacitación.

5.3.4 Pasos para elaborar el manual por función específica.

Según (Rodríguez valencia, 2012, p.153) la preparación efectiva de un manual por funciones específicas implica el cumplimiento de un proceso integrado por una serie de tareas relacionadas en forma secuencial, cuya agrupación en apartados facilita la programación del trabajo.



Las etapas que conforman el proceso para la elaboración de este tipo de manual son las siguientes:

- a) Definición de objetivos a cumplir. Es imprescindible definir con claridad la necesidad que se pretende satisfacer, ya que de ella depende todo el trabajo posterior.
- b) Elección de los responsables de la preparación. Una vez definida la necesidad y el tipo de manual adecuado para satisfacerla, debe elegirse a quien o quienes serán responsables de la preparación. Como es lógico, el responsable de prepararlo deberá contar con la colaboración del personal subordinado de acuerdo con la magnitud del trabajo.
- c) Estudio preliminar de la organización. En esta etapa, los analistas deben conocer a profundidad el trabajo a realizar, así como los objetivos y alcances de este. Estos aspectos adquieren una particular importancia en el caso de que el analista contratado sea externo, ya que le posibilitará entrar en contacto con el organismo social y captar sus características. Es vital que el analista comprenda con suficiente claridad qué se espera de su trabajo, dado que las malas interpretaciones llevarán a resultados deficientes.

Los responsables de esta labor deben efectuar entrevistas planeadas con el personal, visitar las instalaciones de la empresa, estudiar la documentación al respecto (organigramas, informes, reglamentos, etc.) y, en general, realizar todo tipo de actividades que les permitan adquirir un conocimiento global del organismo.

5.4 Análisis de puestos.

El análisis de puesto es un proceso que sirve para recabar información con el fin de establecer las responsabilidades necesarias y habilidades requeridas para desarrollarse en el puesto establecido, con el único fin de establecer un perfil adecuado para el desempeño de las labores propuestas.

Desde el punto de vista de (Werther & Keith, 2008). “El análisis de un puesto es la recolección, análisis y organización de la información sobre un puesto de trabajo a evaluar”.





Ilustración 5: Las tres fases de la información sobre el análisis de puesto.

Fuente: (Werther & Keith, 2008, p.99). Administración de recursos humanos; el capital humano de las empresas. México.

5.4.2 Descripción del puesto

De acuerdo con (Werther & Keith, 2008, p.99). Una descripción de puestos consiste en una declaración por escrito en la que se explican las responsabilidades, las condiciones de trabajo y otros aspectos de un puesto determinado. En el entorno de una organización, todas las descripciones de puesto deben seguir el mismo formato, pero la forma y el contenido de las descripciones de puestos varían de una a otra compañía.

A su vez el mismo autor explica que existen tres elementos básicos para una descripción de puesto, entre los cuales tenemos:

- Código: especialmente en el caso de organizaciones grandes, un código puede indicar al observador el departamento al que pertenece el trabajador, si está sindicalizado o no y el número de personas que desempeñan la misma labor.
- Fecha: dato esencial para determinar cuándo se actualizó la descripción por última vez.
- Identificación de la persona que describió el puesto: información de especial utilidad para que el departamento de recursos humanos verifique la calidad del desempeño del trabajador y pueda proporcionar realimentación a sus analistas.



5.4.3 Técnicas para la recolección de información

Como explica (Rodríguez Valencia, J. 2012, p.77). existen 4 formas para la recolección de información entre las cuales se mencionan:

- Investigación documental
- Cuestionario
- Entrevista
- Observación



Ilustración 6: Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Fuente: Borja, y (15 de enero del 2016).

<http://yaborja.blogspot.com/2016/01/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion.html>

5.5 Indicadores de gestión

Todas las actividades pueden medirse con parámetros que enfocados a la toma de decisiones son señales para monitorear la gestión, así se asegura que las actividades vayan en el sentido correcto y permiten evaluar los resultados de una gestión frente a sus objetivos, metas y responsabilidades. Estas señales son conocidas como indicadores de gestión. Un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso. Para trabajar con los



indicadores debe establecerse todo un sistema que vaya desde la correcta comprensión del hecho o de las características hasta la de toma de decisiones acertadas para mantener, mejorar e innovar el proceso del cual dan cuenta. (Mario Pérez Jaramillo)

5.5.1 Beneficios derivados de los indicadores de gestión

Entre los diversos beneficios que puede proporcionar a una organización la implementación de un sistema de indicadores de gestión, se tienen:

- **Satisfacción del cliente:** La identificación de las prioridades para una empresa marca la pauta del rendimiento. En la medida en que la satisfacción del cliente sea una prioridad para la empresa, así lo comunicará a su personal y enlazará las estrategias con los indicadores de gestión, de manera que el personal se dirija en dicho sentido y sean logrados los resultados deseados.
- **Monitoreo del proceso:** El mejoramiento continuo sólo es posible si se hace un seguimiento exhaustivo a cada eslabón de la cadena que conforma el proceso. Las mediciones son las herramientas básicas no sólo para detectar las oportunidades de mejora, sino además para implementar las acciones.
- **Benchmarking:** Si una organización pretende mejorar sus procesos, una buena alternativa es traspasar sus fronteras y conocer el entorno para aprender e implementar lo aprendido. Una forma de lograrlo es a través del benchmarking para evaluar productos, procesos y actividades y compararlos con los de otra empresa. Esta práctica es más fácil si se cuenta con la implementación de los indicadores como referencia.
- **Gerencia del cambio:** Un adecuado sistema de medición les permite a las personas conocer su aporte en las metas organizacionales y cuáles son los resultados que soportan la afirmación de que lo está realizando bien.

5.5.2 Características de los indicadores de gestión

Los indicadores de gestión deben cumplir con unos requisitos y elementos para poder apoyar la gestión para conseguir el objetivo. Estas características pueden ser:



- Simplicidad Puede definirse como la capacidad para definir el evento que se pretende medir, de manera poco costosa en tiempo y recurso.
- Adecuación Entendida como la facilidad de la medida para describir por completo el fenómeno o efecto. Debe reflejar la magnitud del hecho analizado y mostrar la desviación real del nivel deseado.
- Validez en el tiempo Puede definirse como la propiedad de ser permanente por un periodo deseado.
- Participación de los usuarios Es la habilidad para estar involucrados desde el diseño, y debe proporcionárseles los recursos y formación necesarios para su ejecución. Este es quizás el ingrediente fundamental para que el personal se motive en torno al cumplimiento de los indicadores.
- fundamental para que el personal se motive en torno al cumplimiento de los indicadores.
 - Utilidad Es la posibilidad del indicador para estar siempre orientado a buscar las causas que han llevado a que alcance un valor particular y mejorarlas.
- Oportunidad Entendida como la capacidad para que los datos sean recolectados a tiempo. Igualmente requiere que la información sea analizada oportunamente para poder actuar.

5.6 Manual de procedimiento

El manual de procedimientos de una empresa es un documento escrito que enumera paso a paso las instrucciones sobre cómo completar una tarea laboral o cómo tratar con una situación específica cuando surge en el lugar de trabajo. Contiene las mejores prácticas de la empresa y las descripciones de los procesos principales del negocio.

Este manual también contiene los métodos y estándares sobre cómo se espera que se realice el trabajo. La creación del manual de procedimientos permite encauzar la empresa hacia el crecimiento, simplificando la capacitación y facilitando su capacidad de escalar. (Sy Corvo, Helmut, 2021).



Por lo expuesto anteriormente, el manual de procedimientos es un documento legal que ayuda a las empresas a mantener un orden en sus procesos, y las respectivas actividades por parte del personal, ya que este permitirá que dicho trabajo o función de los diversos puestos de trabajo dentro de la organización sean eficaces y evitando alteraciones o anomalías en los procedimientos.

Para elaborar el manual de procedimientos es necesario:

1. Definir los procesos centrales.
2. Escribir una introducción.
3. Establecer un flujograma de cada proceso.
4. Entregar el procedimiento a otra persona para que lo lea.
5. Crear listas de chequeo y formularios.
6. Integrarlo en un manual de procedimientos.

5.6.1 Procedimientos

Según (Gómez Ceja, G. 1997, p. 52). “Un procedimiento puede considerarse como una sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí que se constituye una unidad, en función de la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación”.

Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal, la realización del tiempo de determinación y el uso de recurso materiales, tecnológicos y la aplicación de métodos de trabajo y control para lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones.

5.6.2 Preparación del manual

Según (Rodríguez valencia, 2012, p.128) la preparación de un borrador del manual. La elaboración de este borrador se debe poner en conocimiento de la dirección superior, de los gerentes de áreas, de los jefes de departamentos y, eventualmente de algunos empleados claves. Este borrador debe ser cuidadosamente revisado para introducir las probables modificaciones o correcciones. Desde luego, las sugerencias que se aprovechan para la redacción definitiva pueden proceder de los más diversos



niveles jerárquicos (jefes y empleados). Lo esencial es que el manual resultante esté a la altura de los propósitos que se desean alcanzar. Por ello es preciso que se preste atención no solo a su contenido, sino también a la forma en que está expuesto, refiriéndolo al nivel de preparación de los usuarios.

Preparación del manual con los datos anteriores el analista procederá a integrar el manual. Al prepararlo, es muy importante uniforme criterios tanto en la terminología como en la presentación de la información con el fin de mantener un sentido continuidad y unidad.

5.6.3 Manual de políticas

Según (Rodríguez valencia, 2012, p.137) un manual de políticas contiene por escrito las guías básicas para la acción de un organismo en general. La importancia de un manual de políticas radica en su calidad de recurso técnico para ayudar a la orientación del personal. Puede ayudar a establecer políticas y procedimientos, o proporcionar soluciones rápidas a los malentendidos y mostrar cómo puede contribuir al empleado al logro de los objetivos del organismo.

5.7 Norma ISO 9001:2015

5.7.1 Concepto de la norma ISO 9001:2015

Como plantea (Núñez Fernández, E. 2007, p.21). la norma ISO, aplicada y extendida hoy en día a todas las actividades técnicas, industriales y comerciales, se define como «especificación técnica u otro documento accesible al público establecido con la cooperación y el consenso o la aprobación general de todas las partes interesadas, basada sobre resultados conjugados de la ciencia, la tecnología y la experiencia, que contempla ventajas para el conjunto de la comunidad y aprobada por un organismo cualificado a nivel nacional, regional o internacional».

Por lo expuesto anteriormente la norma ISO 9001:2015 es una regla que estandariza el sistema de control de calidad de las organizaciones. Es una entidad que reúne a



representantes de diversos países para desarrollar normas de estandarización en diferentes áreas a desarrollar.

5.7.2 Beneficios de implementar la ISO 9001

Mejora en la gestión y dirección de la organización: La normas iso 9001 ocupa de la implementación de todo el equipo directivo para el desarrollo de los sistemas y a su vez esto permitirá la mejora continua, permitiendo una mayor revisión de las actividades o procesos desarrollados, creando objetivos y mejorando la toma de decisiones con la ayuda de mayor percepción de información recibida.

Como resultado de la implementación de la mejora de los procesos, todo el equipo de trabajo dispondrá de más información en el funcionamiento desarrollado de las actividades en la organización y datos más específico lo que facilitará tomar mejores decisiones, para poder llevar a cabo todas las planificaciones y gestiones a implementar en la empresa. López Lemos, P. (2014).

Aumento de la productividad: Para poder desarrollar una empresa más productivos muchas veces se tienen que observar todos los sistemas, esto supone la revisión de los procesos y muchos de los casos el rediseño de este, permitiendo encontrar cuello de botellas, procesos ineficientes y escasez de recursos entre mucho otros que salen a flote a la hora de las evaluaciones. La revisión evaluativa de los procesos permitirá encontrar todo tipo de falla en los procesos desarrollados, permitiendo a la empresa tener acciones que permitan la reducción de los errores y reducir el consumo de materia prima ocupada en los procesos, esto permitirá elevar la productividad en las empresas. López Lemos, P. (2014).

Cliente satisfecho: una de las claves del éxito de los sistemas de gestión es el enfoque a los clientes y grupos de interés de la compañía. Evaluar su grado de satisfacción, tratar de identificar sus expectativas, contar con su opinión en el desarrollo del producto o del servicio, gestionar adecuadamente sus propuestas, ideas o quejas... todas estas acciones llevan directamente a un aumento de su grado de



satisfacción para con la organización, lo que permite una mayor fidelización y simplifica el proceso de captar nuevos clientes. López Lemos, P. (2014).

Personal motivado: La norma exige que todo colaborador debe conocer bien su función y responsabilidad que va a desempeñar en el puesto trabajo propuesto, así como tener la competencia necesaria para poder desarrollar sus actividades diarias eficiente mente, esto puede suponer que la organización se debe de preocupar por la capacitación continua de su personal y a su vez el reciclaje continuo del mismo, junto a un ambiente de trabajo mejorado permitirá mayor motivación entre el personal a cargo. López Lemos, P. (2014).

Mejora de la imagen: Una certificación iso es por excelencia un pase asegurado de lo que es la calidad y se asegura como una buena carta de presentación para cualquier empresa, esto permite en muchos casos la entrada a mercados más amplios de todo el mundo y poder optar a proyectos que exigen la certificación iso como primer paso para cumplir como proveedor de productos o servicios. López Lemos, P. (2014).

5.7.3 Como se aplica la norma iso: 2015

Como expresa (Núñez Fernández, E. 2007, p.63-64). La aplicación la norma se aplica a partir de una serie de documentos que la propia organización debe crear y mantener y que son estos:

1. Manual de calidad .
2. Planes de calidad.
3. Especificaciones.
4. Directrices.
5. Catálogo de procedimientos.
6. Catálogo de instrucciones de trabajo.
7. Planos .
8. Registros



- 9. Auditorías internas .
- 10. Acciones correctivas y preventivas .
- 11. Acciones de mejora .
- 12. Quejas y sugerencias de los usuarios.

5.8. KAIZEN

IMAI, M. (2001) explica que, kaizen significa mejoramiento. En los ámbitos a desarrollar ya sea personal, familiar, social y de trabajo la palabra kaizen significa mejoramiento continuo de toda actividad realizadas, y aplicándolo en el desarrollo laboral, significa el mejoramiento continuo que involucra a todo el personal encargado de la empresa desde los gerentes y todo trabajador de la empresa con el fin de lograr una mejor captación de las actividades desarrolladas para mejoramiento de las operaciones.

	KAIZEN	Innovación
1. Efecto	Largo plazo y larga duración pero sin dramatismo	Corto plazo pero dramático
2. Paso	Pasos pequeños	Pasos grandes
3. Itinerario	Continuo e incremental	Intermitente y no incremental
4. Cambio	Gradual y constante	Abrupto y volátil
5. Involucramiento	Todos	Selección de unos pocos "campeones"
6. Enfoque	Colectivismo, esfuerzos de grupo, enfoque de sistemas	Individualismo áspero, ideas y esfuerzos individuales
7. Modo	Mantenimiento y mejoramiento	Chatarra y reconstrucción
8. Chispa	Conocimiento convencional y estado del arte	Invasiones tecnológicas, nuevas invenciones, nuevas teorías
9. Requisitos prácticos	Requiere poca inversión pero gran esfuerzo para mantenerlo	Requiere grande inversión y pequeño esfuerzo para mantenerlo
10. Orientación al esfuerzo	Personas	Tecnología
11. Criterios de evaluación	Proceso y esfuerzos para mejores resultados	Resultados para las utilidades
12. Ventaja	Trabaja bien en economías de crecimiento lento	Mejor adaptada para economías de crecimiento rápido

Ilustración 7: Características de kaizen e innovación.

Extraído a partir de: (IMAI, M. 2001, p.60). Kaizen; La clave de la ventaja competitiva japonesa.



(IMAI, M. 2001, p.80) en su libro Kaizen; La clave de la ventaja competitiva japonesa, citando un reportaje hecho japan productivity center (1983) planteo que, el control efectivo del control de la calidad requiere de la cooperación de todas las personas en la compañía incluyendo la alta administración, gerentes, supervisores y trabajadores en todas las áreas de actividad de la compañía tales como investigación y desarrollo del mercado, planificación del producto, diseño, Preparativos para la producción, compras, administración del proveedor, fabricación, inspección, ventas y servicios posteriores, así como el control financiero, administración del personal, entrenamiento y educación, El control de la calidad ejecutado en esta forma se llama, control de calidad en todas las compañías o control total de la calidad.



VI Marco metodológico

6.1 Diseño de la investigación

Según (Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. 2014. p.165) La investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes; se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que ya ocurrieron o se dieron sin la intervención directa del investigador.

Por esta razón, este trabajo se considera una investigación no experimental, porque no se construye ninguna situación, si no que se observan situaciones ya existentes, así mismo la investigación experimental se puede aplicar en diferentes formas cuando la pregunta de investigación puede ser sobre una variable en lugar de una relación estadística sobre dos variables, en una investigación donde la pregunta de investigación tiene una relación estadística no causal entre variables y cuando la pregunta de investigación tiene una relación causal, pero la variable independiente no puede manipular.

6.2 Tipo de investigación

Descriptiva ya que es un método observacional y que mayormente se usa variables cuantitativas. El objetivo es recopilar información de manera abundante. Por eso, son convenientes los métodos cuantificables. Se justifica la selección de este tipo de investigación ya que el investigador no posee control alguno sobre ninguna variable que pueda afectar el suceso o el problema investigado.

6.3 Población y muestra

6.3.1 Población

En el presente trabajo de investigación la población está conformada por todo el personal de la empresa AGRONAVA SAFETY S.A los cuales están distribuidos en los



14 diferentes puestos que actualmente tiene la estructura organizacional de la empresa.

6.3.2 Muestra

Según (Hernández sampieri et al, p.173) la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definir o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra logren generalizarse o extrapolarse a la población (en el sentido de la validez externa que se comentó al hablar de experimentos). El interés es que la muestra sea estadísticamente representativa.

Se toma como muestra a toda la población debido a que la investigación se realizó en todos los puestos de la empresa, por lo tanto, es necesario conseguir información directa sobre cada uno de ellos. Según (Hernández Sampieri et al. p.176) la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación.

6.4. Fuentes y técnicas de recolección de información.

6.4.1. Fuente primaria

Para poder recolectar la información necesaria para el desarrollo de la investigación se tomaron en cuenta: el cuestionario, Observación y entrevista, puesto que se tomarán muestras de los puestos de trabajo a evaluar de toda la empresa como fuente primaria a desarrollar.

6.4.1.1. Cuestionario

A continuación, se presentarán una serie de definiciones sobre el concepto de cuestionario para dejar en claro su significado:



Según Brace (2008) citado por (Hernández Sampieri et al. p.217). “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis.”

Según Rodríguez Valencia, J. (2012). Un cuestionario es una técnica para recabar datos que consiste en aplicar una serie de preguntas a un empleado o un grupo de ellos. Las preguntas deben de ser cuidadosa mente preparadas en relación con el objetivo de estudio a realizar y lo que se quiere comprobar.

Podemos decir que ambas explicaciones coinciden que el cuestionario es de gran importancia para la recaudación de información y su principal función es el desarrollo de una serie de preguntas que tienen como finalidad averiguar aptitudes y opiniones del personal de la empresa con la finalidad de determinar cómo perciben la estructura operativa de la empresa.

6.4.1.2. Observación.

Según Rodríguez Valencia, J. (2012). “Es la actividad de contemplar cuidadosamente los fenómenos en cuestión para que se pueda determinar si existe una adecuación entre ellos y el propósito de su estudio.”

La observación es una herramienta funcional que sirve para observar el fenómeno o problemática que se está dando en la empresa luego registrar la información para posteriormente brindar un análisis detallado de la misma, servirá para la recaudación de información al personal de la empresa AGRONAVA con el fin de obtener información de primera mano, sin la modificación de cualquier agente externo.

6.4.1.3. Entrevista

Según Rodríguez Valencia, J. (2012). “Una entrevista es una herramienta que permite descubrir aquellos aspectos ocultos que forman parte de todo trabajo administrativo, ayudando a verificar inferencias y observaciones, tanto internos como externas, valiéndose de la viva narración de las personas entrevistadas.”



La entrevista y el cuestionario elaboran una serie de preguntas con el fin de recabar información necesaria para su posterior análisis, pero la entrevista a diferencia de la encuesta se diferencia por un dialogo entre el entrevistador y el entrevistado donde uno es el formulador de las preguntas y el otro el que genera las respuestas a estas mismas, dada la importancia que esta tiene se aplicara a todo el personal de la empresa, tanto a cargos administrativos, apoyo y todo colaborador que opere en un puesto dentro de la empresa.

6.4.2. Fuente secundaria

Como fuente secundaria se acudió a la información ya recabada en la empresa con el fin de plasmar dichas especificaciones en la propuesta del manual de funciones y procedimientos.

6.5. Tipo de método.

6.5.1. Correo electrónico.

Según Ruiz Lagos, S. (2015). “Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes (también denominados mensajes electrónicos) y archivos rápidamente, mediante sistemas de comunicación electrónicos”.

Por medio de mensajes de correo electrónico se puede enviar, no solamente texto, sino todo tipo de documentos digitales. Su eficiencia y conveniencia está logrando que el correo electrónico desplace al correo ordinario para muchos usos habituales. Una dirección de correo electrónico es un conjunto de palabras que identifican a una persona que puede enviar y recibir correo. Cada dirección es única y pertenece siempre a la misma persona.

Este será el tipo de método que se aplicará para la revisión de los resultados de los instrumentos de recolección de datos.

6.6 Sistematización de la información.

6.6.1 Sistematización.

Según Expósito Unday, Dámari, & González Valero, Jesús Alberto. (2017). Se concibe la sistematización como la reconstrucción y reflexión analítica de una experiencia



mediante la cual se interpreta lo sucedido para comprenderlo; por lo tanto, esta permite obtener conocimientos consistentes y sustentados, comunicarlos, confrontar la experiencia con otras y con el conocimiento teórico existente, y así contribuir a una acumulación de conocimientos generados desde y para la práctica.

6.6.2 Bizagi.

El Modelador de Procesos de Bizagi es una herramienta que le permite modelar y documentar procesos de negocio basado 100% en el estándar de aceptación mundial conocido como Business Process Model and Notation (BPMN).

Usted puede crear documentación de procesos en Word, PDF, SharePoint o Wiki, e importar o exportar la información de estos desde y hacia Visio o XML entre otros. Con su comportamiento intuitivo y su amigable interfaz gráfica, usted podrá diagramar y documentar procesos de manera más rápida y fácil sin necesidad de esperar por alguna rutina de validación.

Por lo expuesto anteriormente bizagi será el sistematizado de información que se llevará a cabo en este trabajo.



VII. Generalidades de la empresa

En el desarrollo de este capítulo se abordará las generalidades que presenta la empresa "AGRONAVA SAFETY S. A", con el fin de proporcionar un mayor entendimiento, claridad y funcionamiento del desarrollo de las actividades de la empresa en la actualidad.

7.1 Descripción de la empresa

AGRONAVA SAFETY S.A como su nombre comercial lo indica, es una empresa que distribuye equipos de protección personal (EPP) a todas las empresas a nivel nacional, brindando equipos importados de diferentes países con certificaciones de seguridad internacional, asegurando la mejor calidad de sus productos a sus clientes. Cuenta con un total de 17 colaboradores actualmente distribuidos en todos los puestos de trabajo que la empresa designa.

7.1.1 Ubicación

Actual mente, AGRONAVA SAFETY S.A se encuentra ubicada en Managua de los Bomberos Montoya 200m Al Oeste.

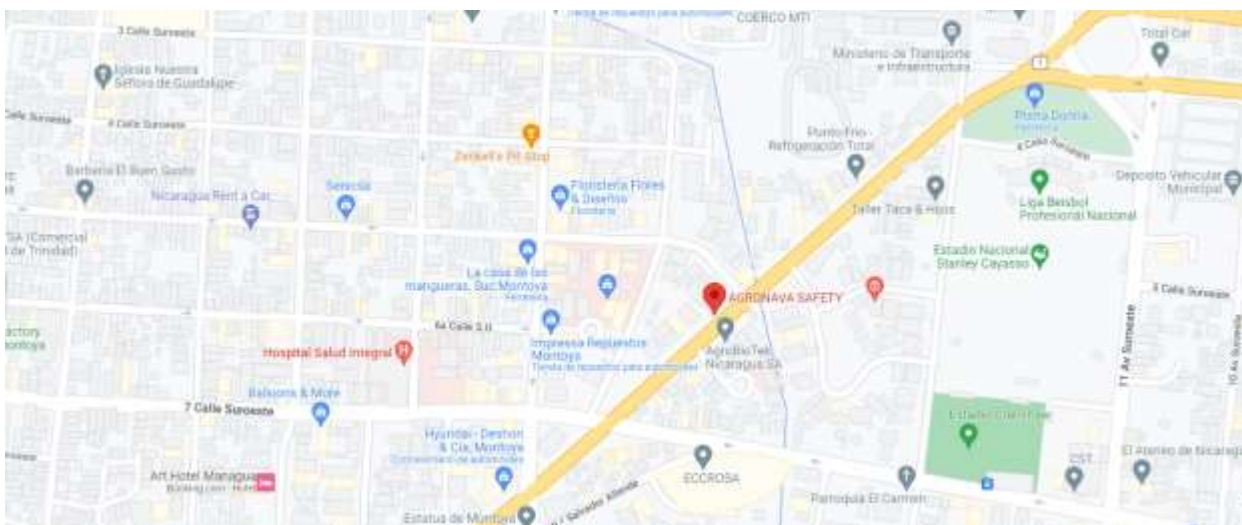


Ilustración 8: Vista panorámica de la empresa AGRONAVA SAFETY S.A.

Fuente: <https://www.google.com/maps/place/AGRONAVA+SAFETY/>



7.2 Misión y visión de la empresa

La empresa cuenta actualmente con la misión y visión dentro de la empresa, la cual también puede ser vista por los clientes en su página web.

7.2.1 Misión organizacional

La misión de la empresa se define como la razón por la cual la empresa existe y fue creada, a su vez debe ser clara y de fácil comprensión para las personas, respondiendo principalmente a las siguientes preguntas: que hacemos y para quien lo hacemos, con el fin de proporcionar mayor claridad de los objetivos organizacionales de la empresa.

MISION

Somos una empresa comprometida con nuestros clientes mediante la asesoría y el suministro de equipos de protección personal que cumplan con los estándares necesarios y garanticen el desarrollo de una actividad laboral de forma segura.

Ilustración 9: Misión organización de la empresa AGRONAVA SAFETY S.A

Extraído de: <https://agronavasafety.com/nosotros/>

7.2.2 Visión organizacional

La visión define hacia donde se dirige la organización y cuáles son las metas que se trazan a mediano y largo plazo para cumplir sus objetivos propuestos.

Visión

Convertirnos en empresa líder en el campo de la seguridad, mediante un servicio de calidad el cual nos permita ser un aliado estratégico para nuestros clientes en el mercado nacional y nos proyecte a nivel regional.

Ilustración 10: Visión organización de la empresa AGRONAVA SAFETY S.A

Extraído de: <https://agronavasafety.com/nosotros/>



7.3 Organigrama

Un organigrama representa la estructura interna de la organización o empresa, en la cual se detalla las relaciones que tienen entre áreas o puestos de trabajo y sus respectivas funciones que desempeña cada colaborador en la empresa.

Como plantea (Rodríguez valencia, 2012, p.110) este apartado debe representar la estructura orgánica y reflejar de manera esquemática la posición de las unidades administrativas que la componen, así como sus respectivas relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad y asesoría.

En comunicación con los gerentes de la empresa AGRONAVA SAFETY S.A. Se tomó la decisión que, para este año 2022 los puestos de gerente comercial y gerente general tendrán un cambio de nombres en el organigrama a directores general y comercial lo cual el cambio radica en el peso estratégico de la toma de decisiones.

7.3.1 Organigrama propuesto

Con el material proporcionado por los directores y gerentes de la empresa AGRONAVA SAFETY S.A. se observó que para el año 2022 los puestos de gerente general y gerente comercial tuvieron un cambio de nombres por aspectos técnicos en el organigrama de la empresa, definidos como su nombre actual lo indica a director general y comercial respectivamente.



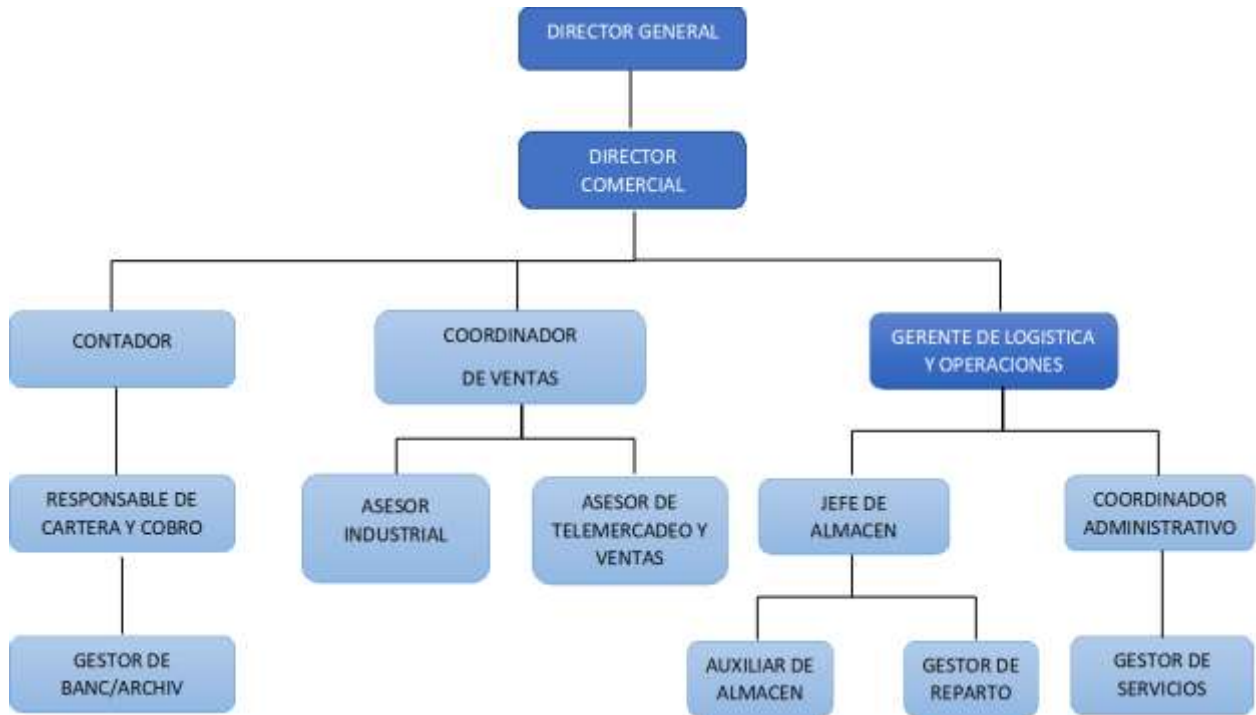


Ilustración 11: Organigrama por puestos de trabajo de la empresa AGRONAVA SAFETY S.A.

Fuente propia: Elaborado a partir de material proporcionado por la empresa AGRONAVA SAFETY S.A.

7.3.2 Organigrama actual



Ilustración 12: Organigrama organizacional de la empresa AGRONAVA SAFETY S.A.

Fuente propia: material proporcionado por la empresa AGRONAVA SAFETY S.A.

7.4 Niveles jerárquicos según su clasificación.

En el puesto de asesor industrial hay 4 colaboradores lo cual sus funciones son la misma, lo que cambia es que están distribuido por zonas, uno está en tienda, y los otros asesores van directamente a los clientes.

NIVELES JERARQUICOS			
NIVELES	CARACTERISTICAS	CARGOS	NUMERO DE COLABORADORES
Nivel 1 Toma estratégica	Son los llevados a cabo por la alta dirección de la empresa y son general mente a largo plazo o relacionados con la gestión de la organización.	Director General	1
		Director Comercial	1
		Gerente de logística y operaciones	1
Nivel 2 Personal Operativo	Son aquellos que estan relacionados con la finalización de los productos e inciden en la satisfacción que el cliente pueda tener.	Contador	1
		Coordinador de ventas	1
		Jefe de almacen	1
		Asesor de telemercadeo y ventas	1
		Asesor industrial	4
		Responsable de cartera y cobro	1
Nivel 3 Personal apoyo	Son el que da soporte a las actividades o procesos operativos en la empresa.	Coordinador Administrativo	1
		Gestor de servicios	1
		Gestor de reparto	1
		Auxiliar de almacen	1
		Gestor de banc/archivo	1

Ilustración 13: Niveles jerárquicos de la empresa AGRONAVA SAFETY S.A.

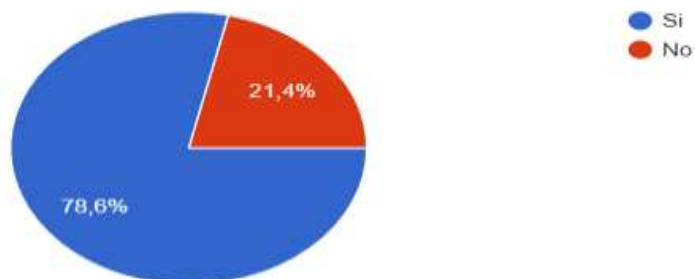
Fuente propia: Elaborado a partir de material proporcionado por la empresa AGRONAVA SAFETY S.A.



7.5 Análisis de resultados

¿conoce la misión, visión y valores dentro de la empresa?

14 respuestas



Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

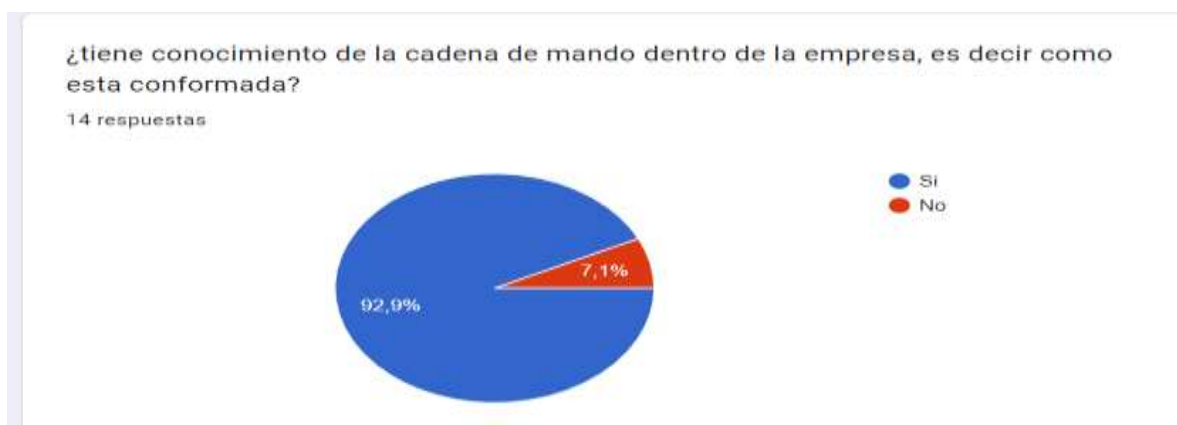
Los resultados muestran que el 78.6% de los colaboradores encuestados conocen la misión, visión y valores, mientras que el 21.4% desconocen estos aspectos importantes de la empresa.

El objetivo de esta pregunta es para validar si cada colaborador conoce los aspectos que se rigen en la empresa, ya que es esencial que los colaboradores se identifiquen con la cultura organizacional.

La visión es la proyección que la empresa tiene a mediano o largo plazo de lo que quiere lograr, cuando los colaboradores no conocen la visión de la empresa, todo su potencial laboral se centra únicamente en la realización personal, es decir, en el logro de sus propios ideales; trabajando para su propio beneficio y viviendo el día a día.

Mientras tanto la misión es el paso más importante del proceso de programación estratégica que sirve de marco de referencia para la adopción de decisiones de estratégicas.





Fuente: Elaboración propia

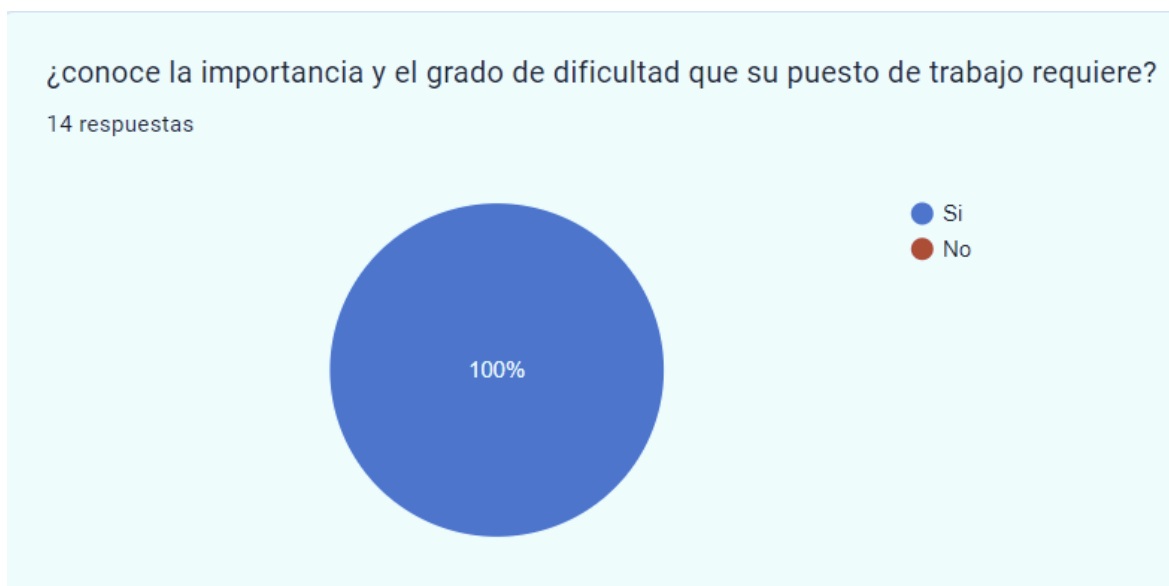
Análisis e interpretación

Los resultados muestran que 92.9% de los colaboradores encuestados tienen el conocimiento de la cadena de mando dentro de la empresa, mientras tanto el 7.1% no tiene conocimiento de la cadena de mando.

El objetivo de esta pregunta es validar si el colaborador conoce la cadena de mandos dentro de la empresa, ya que radica en el éxito empresarial de la organización. Mejora la toma de decisiones y optimiza el tiempo.

Elimina el exceso de información evitando que la empresa reciba cientos de reportes de cada uno de sus colaboradores, cuando no siguen debidamente la cadena de mando, esto puede llegar a afectar negativamente la moral de los gerentes o supervisores y es allí cuando se resalta la importancia de esta. Además de esto, una empresa que no tiene una cadena de mando evidente estará dispersa y desordenada, por lo tanto, afectará la moral y satisfacción laboral de los colaboradores.



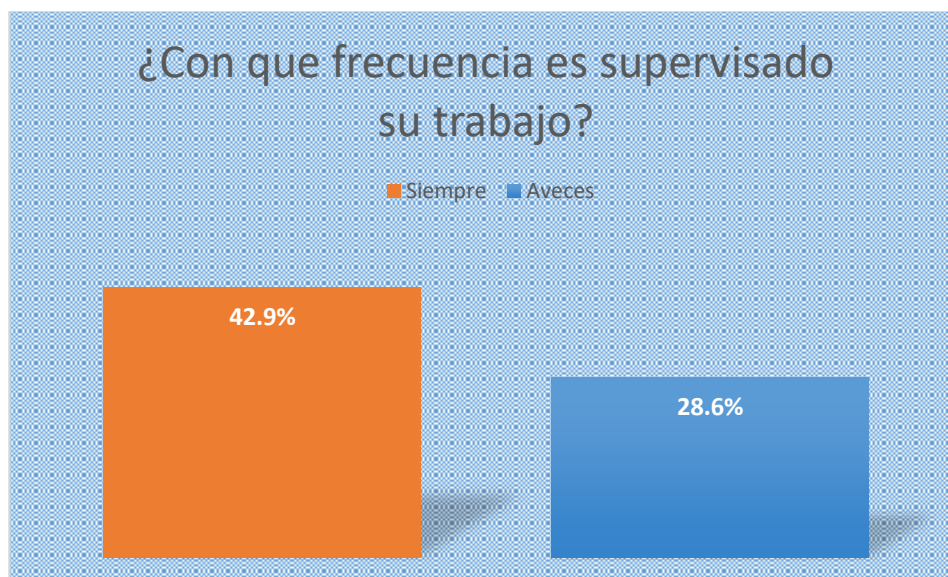


Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que el 100% de los encuestados conocen la importancia y grado de dificultad que su puesto de trabajo requiere. Esta pregunta se realizó con el objetivo de evaluar las responsabilidades que se solicita para realizar las distintas actividades a realizar por cada puesto de trabajo.

La valoración de un puesto es el procedimiento que trata de precisar y comparar el desempeño que exige cada tarea dentro de una empresa, y establecer en consonancia, el salario justo que le corresponde. Se trata de asociar un valor a un trabajo.



Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

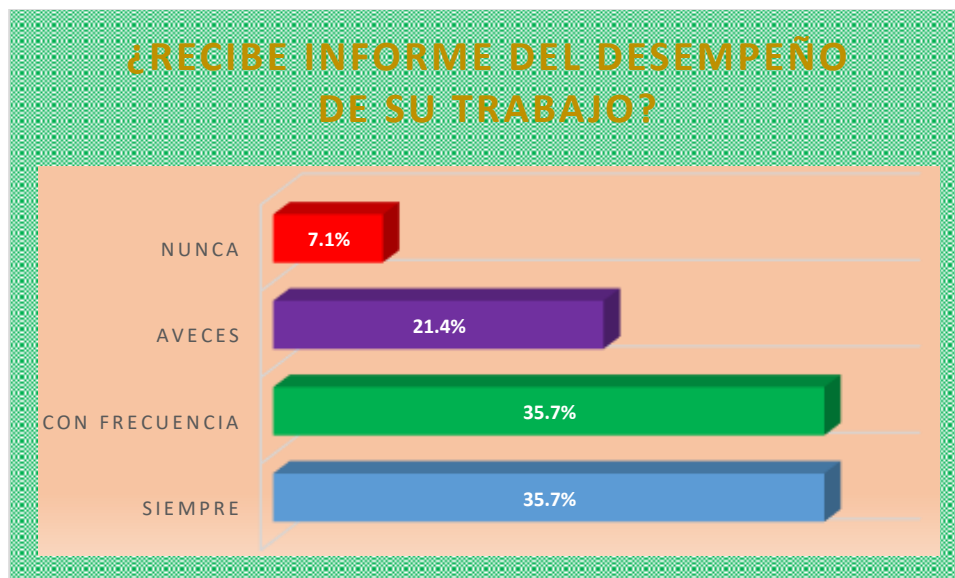
Los resultados de la encuesta muestran que 42.9% siempre son supervisado en su trabajo mientras que 28.6% pocas veces son supervisados.

Esta pregunta se realizó con el objetivo de tener conocimiento de las actividades desarrolladas, para brindar apoyo al personal y tener un mejor desempeño, realizando el trabajo más sencillo y volviendo la agencia más efectiva. El mal desempeño puede pasar desapercibido, pero con el tiempo este error será observado ya sea por el director de la organización o algún miembro de la comunidad.

Una supervisión adecuada ayudará a reconocer y modificar problemas potenciales como el desgaste laboral antes de que se conviertan en problemas reales.

La supervisión junto con la retroalimentación dará como resultado el aumento de colaboradores integrados al equipo de trabajo. El resultado final es una organización más eficiente y consolidada.





Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

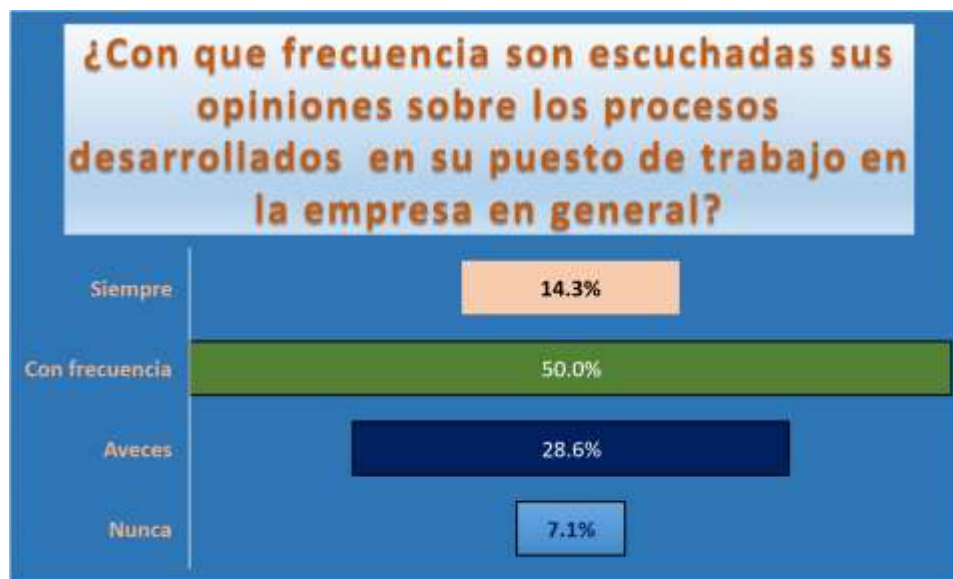
Los resultados muestran que el 35.7% de los colaboradores encuestados seleccionaron que con frecuencia recibe informe de su desempeño el otro 35.7% señalaron que a veces reciben informe de su desempeño, siendo estos los más destacados en la gráfica, y la menor parte con 21.4% indican que a veces y un 7.1% indicando que nunca.

Esta pregunta se realizó con el objetivo analizar si los colaboradores recibían retroalimentación conforme a su trabajo, puesto que contribuye al desarrollo profesional del colaborador, es una instancia que permitirá ayudar al colaborador a desarrollarse de manera técnica en su trabajo y a desarrollar mejor sus capacidades profesionales, así como personales dentro del trabajo.

Aumentar la productividad de la empresa, no solo se tendrán mejores profesionales dentro de la organización, sino que, aumentará la productividad de la empresa. Al realizar una evaluación de desempeño se medirá las habilidades y capacidades profesionales que tenga un colaborador y así realizar estrategias entorno a ellas. El trabajador verá reflejado su desempeño y entenderá que se espera de él, además de recibir tareas objetivas que lo ayuden a ordenar sus prioridades, mejorar aquellas



habilidades que lo hacen deficiente y potenciar las que sean sobresalientes. La productividad aumentará ya que los equipos estarán alineados, todos enfocados en un mismo objetivo y trabajando en base a sus mejores herramientas.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

Resultados de la encuesta muestra que el 50% seleccionaron que con frecuencia sus opiniones son escuchadas, por otro lado, el 28.6% señalaron que a veces eran escuchadas sus opiniones.

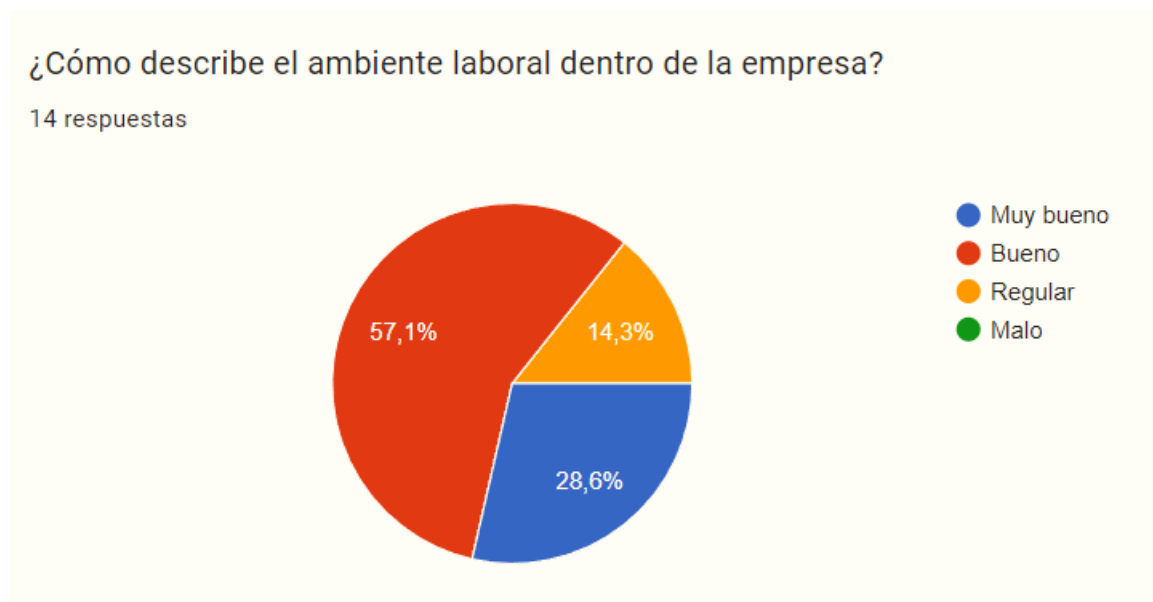
Se realizó esta pregunta con el objetivo de conocer que tan a menudo eran escuchadas las opiniones de los colaboradores. Es importante señalar que el recurso más valioso de las empresas son los colaboradores, gracias a ellos y a sus esfuerzos es posible lograr los objetivos y resultados que la organización espera.

Al ser escuchada las aportaciones de los colaboradores hace que el personal interno de una organización se sienta parte de ella, participando en el proceso de toma de decisiones de un proyecto o un cambio radical buscando la mejora continua de la organización y sus operaciones.



Además, en las jornadas de grupos de trabajo, a las que asisten los diferentes responsables de puesto o cargo, se fomenta el contacto entre compañeros que no coinciden durante la jornada laboral. Este aspecto es muy interesante para mejorar la comunicación interna, la coordinación y el entendimiento entre áreas.

Por último, se logra una mayor satisfacción interna por parte de los trabajadores que sienten como la empresa tiene un interés real por conocer sus opiniones, generando un clima laboral de mayor confianza.



Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

Los resultados de la encuesta muestran que el 57.1% dijeron que el ambiente laboral es bueno por otro lado el 28.6% seleccionaron que era muy bueno y el 14.3% señalaron que es regular el ambiente laboral.

Esta pregunta se realizó con el objetivo de analizar el ambiente laboral puesto que si no hay un buen clima laboral repercute directamente en la producción y desarrollo laboral de las actividades de los colaboradores, es decir afecta sus emociones, su motivación y su compromiso con la empresa.



En primer lugar, tener un inadecuado clima laboral afecta a la producción. Esto se evidencia con colaboradores que tienen problemas con el cumplimiento de sus tareas y plazos establecidos. Asimismo, los ambientes laborales que carecen de confianza generan una falta de compromiso en los trabajadores, causando así desinterés y en el peor de los casos abandono del puesto de trabajo, lo que es perjudicial para la empresa. Por otro lado, la creación de climas laborales saludables aporta en el desarrollo profesional individual y grupal. Ayuda a potenciar la innovación y la creatividad. Disminuye el estrés, lo cual es bueno para la salud de los colaboradores de la organización. Por último, reduce los niveles de rotación de trabajadores.



Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

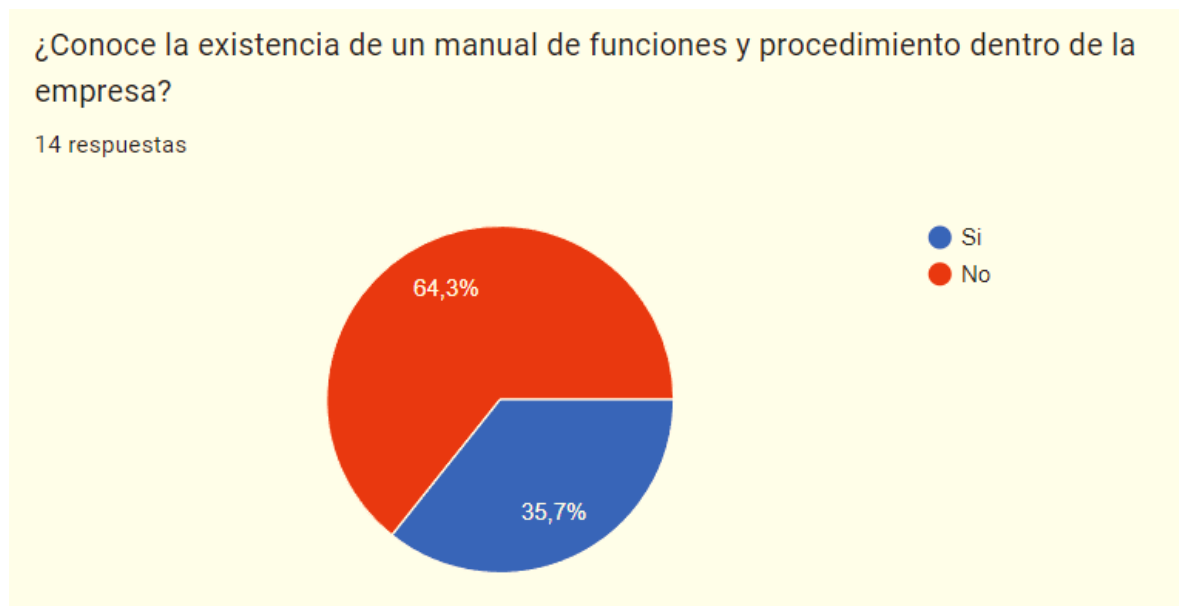
Como se detalla en la pregunta, el 71.4% de los colaboradores respondieron que el desarrollo de las actividades dentro de la empresa resulta ser estresante y el 21.4% respondieron que es poco estresante.



Esta pregunta está enfocada en identificar el nivel de estrés que el colaborador tiene al desarrollar las actividades y funciones desempeñadas en cada puesto de trabajo, encontrando resultados negativos que resaltan la insatisfacción que tienen en su mayoría los colaboradores dentro de la empresa.

Se busca controlar el nivel de estrés en los colaboradores ya que este podría ser un obstáculo importante que podría afectar directamente en el rendimiento de las tareas realizadas por cada uno de los colaboradores de la empresa.

Sin embargo, existe el 7.1% de los colaboradores que respondieron no sentirse estresado en su puesto de trabajo, indicando que existe una parte del trabajo realizado donde algunos de los trabajadores no se estresan por las actividades realizadas en el día a día.



Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

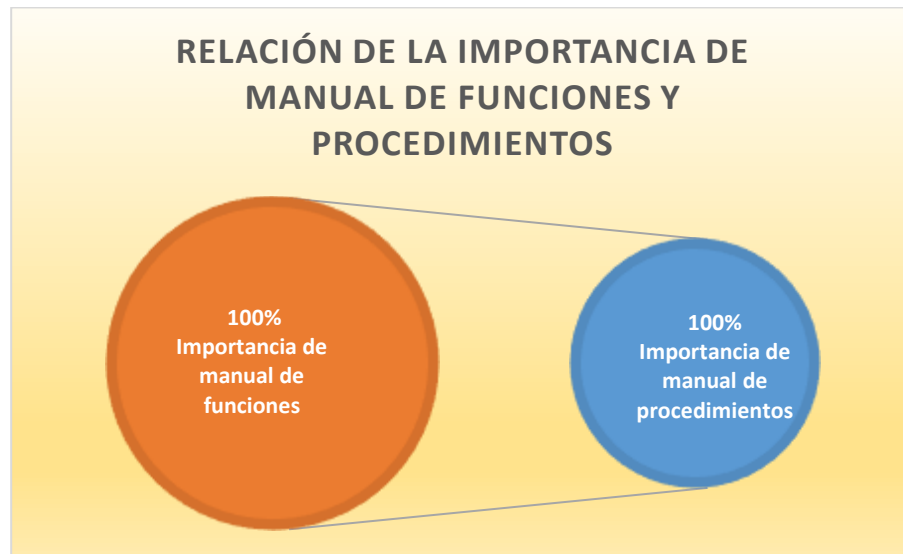
El 64.3% de los colaboradores respondieron que desconocen la existencia de manuales funciones y procedimientos dentro de la empresa, mientras que solo el 35.7% de los colaboradores conocen de la existencia de los manuales dentro de la empresa.



Se puede decir que la mayoría de los colaboradores desconocen de la existencia de manuales que formen las operaciones desarrolladas dentro de AGRONAVA SAFETY S.A evidenciando la necesidad que tiene la empresa por la creación de manuales que ayuden a los colaboradores a desarrollar sus actividades de manera eficiente sin la duplicidad de las actividades y una equilibrada distribución de las tareas desarrolladas dentro de la empresa.



Fuente: Elaboración propia



Análisis e interpretación

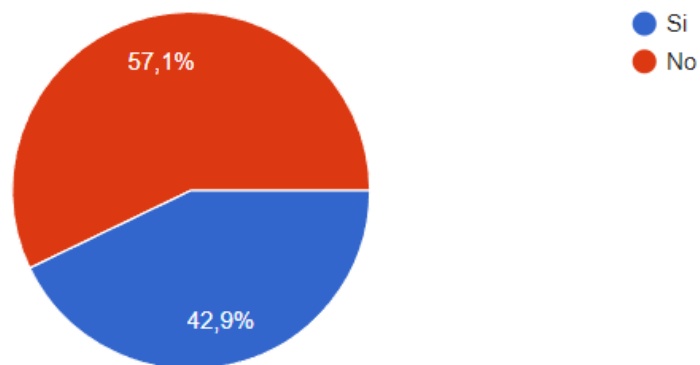


Se observa que el 100% de los colaboradores encuestados está de acuerdo con la importancia que representa para la empresa un manual de funciones que plasme las actividades a realizar en el día a día, por consiguiente, el mismo valor aplica al manual de procedimientos, debido a que la empresa no cuenta con ese documento guía con dirección hacia la mejora de la operatividad de la empresa.

Ambas preguntas se relacionan debido a que buscan proporcionar un documento de soporte o guía que detalle con precisión las instrucciones sobre las actividades a realizar, sus respectivas funciones a desarrollar en cada puesto de trabajo dentro de la empresa, el paso a paso de los procedimientos necesarios para completar una tarea, con la finalidad de mantener una adecuada comunicación de los involucrados para cumplir con sus tareas estipuladas. Dicho documento ayudará con el ordenamiento y la estabilización de la carga de trabajo en toda la organización, este mismo será de gran vitalidad no solo para los colaboradores que actualmente laboran en la empresa, también influirá en la adaptación y formación de los futuros colaboradores que ingresen a la misma, logrando una mejora en el ambiente interno de la empresa ya que las actividades se ejecutarían de forma acertada y la contribución para reducir al mínimo los riesgos y errores que afecten la continuidad del negocio.

¿Al entrar a su lugar de trabajo conto con una guía de fácil operación de las actividades a desarrollar?

14 respuestas



Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

Se observa que el 57.1% de los colaboradores respondieron que no obtuvieron un documento donde se plasmara el “qué” hacer y “cómo” hacer su trabajo, mientras que solo el 42.9% de ellos si obtuvieron un documento de “como” desarrollar su trabajo.

Esto demuestra que actualmente la empresa no cuenta con manuales de funciones y procedimiento que plasmen en un documento físico las responsabilidades y actividades desarrolladas en cada puesto de trabajo.

Las actividades dentro de la empresa no están definidas lo que ocasiona que muchos de los procesos se realicen por medio de la orientación verbal de parte de los directores y gerente encargados del desarrollo de los procesos y de la experiencia obtenida por los colaboradores que actualmente laboran en la empresa, esto refleja de parte de la empresa un déficit en el desarrollo de los procesos lo que ocasiona retrasos en las actividades por falta de una guía formal de las actividades a desarrollar.



7.6 Diagnóstico de la situación actual

Una vez aplicado la encuesta a los colaboradores y ver interpretado cada una de las preguntas de la encuesta, se describe a continuación la situación actual de la empresa.

- Se refleja que no todos los colaboradores conocen la planeación estructural de la misión y visión de la empresa, por otro lado, la mayoría si conocen el compromiso que tiene la organizacional con el cumplimiento de la visión y misión.
- En la empresa la mayoría tiene conocimiento de la cadena de mando, ya que es vital para la organización, que sus colaboradores tengan conocimiento de esta puesto que ayuda a la mejora en las tomas decisiones.
- La totalidad de los colaborades saben la dificultad que conlleva su trabajo, por lo cual no es un factor que afecte el ambiente laboral, no obstante, es necesario que cada colaborador nuevo este claro de la dificultad de su trabajo, para darle un valor agregado al mismo.
- Se requiere compromiso por parte de la dirección para implementar con más frecuencia la supervisión a los colaboradores, con el propósito de hacer más sencillo el trabajo y eficaz a la hora de realizar las actividades y que se realicen correctamente.
- Se demanda implementar con frecuencia informes de desempeños ya que contribuirá al desarrollo profesional de los colaboradores, al recibir retroalimentación desarrollaran mejor sus capacidades dentro del trabajo.
- Se requiere un sistema que permita a los colaboradores aportar sus comentarios, sugerencias y analizarlos para su implementación con el fin de mejorar el desarrollo de la empresa.
- En lo que respecta al ambiente de trabajo, la mayoría de los colaboradores lo consideran bueno, eso indica que sus actividades se realizan con normalidad, no obstante, es importante destacar que, si se presentan complicaciones en el ambiente laboral, se deberá investigar la razón de dicha situación y darle una solución para evitar anomalías en las actividades.



- Se demuestra que la mayoría de sus colaboradores se ven afectados en cierta parte por su trabajo, indicando que están realizando más actividades de las que no están establecidas en su perfil del puesto, por lo que se requiere que la empresa brinde una información legítima y específica de las actividades a realizar por los colaboradores y así mismo se evite un error dentro de la organización.
- Debido al desconocimiento de manuales por parte de sus colaboradores dentro de la organización, se requiere brindar un documento legal, confiable y específico para contribuir a mejorar el desempeño en las actividades, permitiendo su desarrollo con normalidad, y así mismo, permitiendo a la entidad proponer metas mayores. Es decir, una guía que permita llevar la unificación de las áreas de la empresa



7.7 Ficha técnica.

	Fichas de descripción de puestos
--	----------------------------------

1. Datos generales.

1.1. Puesto.	Director general.
1.2. Área.	Dirección general.
1.3. Jornada.	8 horas.
1.4. Puesto a que reporta.	Ninguno.
1.5. Objetivo del puesto	Dirección general de todas las áreas de la organización y encargado de la toma de decisiones para la empresa, cambios, distribución de actividades de la empresa.

Descripción de las actividades

1. Revisión de informes de trabajo de director comercial y gerente de logística.
2. Velar por la buena presentación de la imagen corporativa de la compañía.
3. Orienta a los gerentes a lograr el cumplimiento de metas de la compañía.
4. Autoriza las ordenes de compras para el abastecimiento de productos en la empresa.
5. Toma decisiones estratégicas para el desarrollo de los procesos.
6. Impulsar y asegurar el desarrollo integral de los colaboradores dentro de la compañía.



Fuente: Elaboración propia

1. Datos generales.

1.1. Puesto.	Director comercial.
1.2. Área.	Dirección comercial.
1.3. Jornada.	8 horas.
1.4. Puesto al que reporta.	Director general.
1.5. Objetivo del puesto.	Definir estrategias comerciales de la compañía.

Descripción de las actividades
1.Fijar las listas de precios, los porcentajes de descuento de artículos, y campañas especiales
2.Establecer estrategias y objetivos de ventas.
3.Implementar estrategias comerciales para la captación de nuevos proveedores.
4.Acompañamiento técnico al equipo de ventas.
5.Administrar y optimizar el flujo de efecto de la empresa.

Fuente: Elaboración propia



1. Datos generales.

1.1. Puesto.	Contador general
1.2. Área.	Finanzas
1.3. Jornada.	8 horas.
1.4. Puesto a que reporta.	Director general y director comercial.
1.5. Objetivo del puesto.	Control de los movimientos contables.

Descripción de las actividades
1. Controlar los movimientos contables
2. Declaración de impuestos.
3. Presentar Estados financieros.
4. Apoyo en el área de crédito y cobranza.
5. Apoyo en recursos humanos.

Fuente: Elaboración propia



1. Datos generales

1.1 Puesto	Responsable de cartera y cobro
1.2 Área	Finanzas
1.3 Jornada	8 horas
1.4 Puesto al que reporta	Contador general
1.5 Objetivo del puesto	Seguimiento a la recuperación de cartera de la empresa

Descripción de las actividades
1.Recepción de pago de clientes de contado que realicen compras en la tienda.
2.Total seguimiento a la recuperación de cartera de la empresa.
3.Control del retorno de facturas para archivo.
4.Envíar informe semanal de recuperación.
5.Envíar informe semanal de proyección de recuperación.
6.Validar información como referencias comerciales y documentación de nuevas solicitudes de crédito.
7.Analizar el comportamiento de pago de los clientes con la intención de clasificarlos según récord crediticio.
8.Elaboración de notas de crédito.
9.Apoyo de manera irregular al departamento de ventas.

Fuente: Elaboración propia



1. Datos generales

1.1 Puesto	Gestor de banco y archivo.
1.2 Área	Finanzas
1.3 Jornada	8 horas
1.4 Puesto al que reporta	Responsable de cartera y cobro.
1.5 Objetivo del puesto	Realizar retiros de los cheques de la empresa, entrega de documentos a cada uno de los clientes y sus respectivas gestiones bancarias.

Descripción de las actividades
1.Administrar el archivo físico y digital de las facturas de cuentas por cobrar.
2.Asistir al responsable de cartera y cobro.
3.Realizar retiros de cheques y entrega de retenciones a clientes en sus instalaciones.
4.Realizar depósitos y retiros en banco.
5.Ejecutar actividades de mensajería en moto por orientación de la gerencia de logística y operaciones.

Fuente: Elaboración propia



1. Datos generales.

1.1. Puesto.	Coordinador de ventas
1.2. Área.	Ventas.
1.3. Jornada.	8 horas.
1.4. Puesto a que reporta.	Director comercial.
1.5. Objetivo de puesto.	Conocimiento de los productos, asesoramiento a clientes, nuevos prospectos, visitas a clientes, solucionar problemas.

Descripción de las actividades
1. Supervisión de la logística del área comercial.
2. Promocionar campañas de marketing y mercadeo de la empresa.
3. Velar por el cumplimiento de las condiciones pactadas por el cliente y atender sus sugerencias y necesidades.
4. Seguimiento a las órdenes de compra de los clientes.
5. Depósitos de cheques.

Fuente: Elaboración propia



1. Datos generales.

1.1. Puesto.	Asesor industrial
1.2. Área.	Ventas
1.3. Jornada.	8 horas.
1.4. Puesto a que reporta.	Coordinador de ventas.
1.5. Objetivo del puesto	Conocer el producto, asesorar a los posibles compradores, ofrecer un servicio post venta.

Descripción de las actividades
1.Administrar cartera de clientes
2.Seguimientos de órdenes de compra.
3.Entrega de pedidos a clientes.
4.Retiro de pagos.
5.Retiro de retenciones.
6.diseño de estrategias de ventas
7.Entrega de mercadería solicitada.
8. Captación de nuevos clientes y retención de clientes recurrentes.

Fuente: Elaboración propia



1. Datos generales.

1.1. Puesto.	Asesor de telemarketing y ventas.
1.2. Área.	Ventas
1.3. Jornada.	8 horas.
1.4. Puesto a que reporta.	Coordinador de ventas.
1.5. Objetivo del puesto.	Dar asesoría y realizar ventas.

Descripciones de las actividades
Asesoría a clientes por productos vendidos por la compañía.
2. Emitir y recibir llamadas de los clientes para conocer las expectativas conforme a la venta.
3. Gestionar cheques.
4. Solicitar retenciones.
5. Realizar informes semanales de ventas.

Fuente: Elaboración propia



1. Datos generales

1.1 Puesto	Gerente de logísticas y operaciones
1.2 Área	Logística y operaciones
1.3 Jornada	8 horas
1.4 Puesto al que reporta	Director comercial
1.5 Objetivo del puesto	Liderar, Organizar y ejecutar la parte operativa y de logística de la empresa.

Descripciones de las actividades
1.Gestionar la Logística de abastecimientos de los artículos de las bodegas.
2.Responsable de las compras locales e internacionales
4.Dar seguimiento y controlar los trámites de importación.
5.Análisis y gestión de inventarios.
6.Administración de RRHH.
7.Coordinación administrativa.
8.Coordinación del almacén.
9.Administrar la logística de distribución de los artículos de la empresa.
10.Realizar trámites de licencia ante MITRAB y MINSA.

Fuente: Elaboración propia



1. Datos generales.

1.1. Puesto.	Jefe de almacén.
1.2. Área.	Logística y operaciones
1.3. Jornada.	8 horas.
1.4. Puesto a que reporta.	Gerente de logística y operaciones.
1.5. Objetivo del puesto.	Mantener el almacén en condiciones óptimas para la recepción de mercadería y control de inventario.

Descripción de las actividades
1.Recepción y verificación de mercadería.
2.Ingreso de mercadería al sistema.
3.Control de inventarios.
4.Organizacion y ubicación de producto en bodega.
5.Control de facturas emitidas por compra de los productos.
6.Despacho de mercadería a clientes.
7.Realiza informes diarios de salida de productos de bodega.

Fuente: Elaboración propia



1. Datos generales.

1.1. Puesto.	Auxiliar de almacén.
1.2. Área.	Logística y operaciones
1.3. Jornada.	8 horas.
1.4. Puesto al que reporta.	Jefe de almacén.
1.5. Objetivo del puesto.	Colaborar en las operaciones del almacén e inventario.

Descripción de las actividades
1. Recibir productos.
2. Despacho de productos.
3. Preparar y despachar muestras.
4. Ordenamiento y etiquetado de las ubicaciones de productos en el almacén.
5. Preparación de pedidos.
6. Preparar órdenes para reparto.
7. Inspeccionar productos entregados y recibidos.
8. Detectar productos dañados.
9. Despachar cambios de tallas y de garantía.

Fuente: Elaboración propia



1. Datos generales

1.1 Puesto	Gestor de repartos
1.2 Área	Logística y operaciones
1.3 Jornada	8 horas
1.4 Puesto al que reporta	Gerente de logística y operaciones
1.5 Objetivo del puesto	Retiro de documento de oficina y entrega de producto varios de nuestras ventas

Descripciones de las actividades
1. Retiro de cheque
2. Depósito de cheque
3. Retiro de mercadería de aduana.
4. Entrega de producto de venta
5. Mantenimiento de vehículos de la empresa.
6. Compras de productos de oficina.

Fuente: Elaboración propia



1. Datos generales.

1.1. Puesto.	Coordinador administrativo.
1.2. Área.	Logística y operaciones
1.3. Jornada.	8 horas.
1.4. Puesto al que reporta.	Gerente de logística y operaciones.
1.5. Objetivo del puesto.	Coordinar las operaciones administrativas de la empresa.

Descripción de las actividades
1. Apoyo al gerente de logística en RRHH.
2. Gestionar Mantenimiento de los equipos.
3. Administrar insumos de oficina.
4. administrar los servicios básicos de la oficina
5. Gestionar uniformes, carnet, papelería, útiles y artículos para el aseo.
6. Coordinar y supervisar las actividades del personal de la empresa.
7. Gestionar tramites de licencias requeridas por instituciones del estado.

Fuente: Elaboración propia



1. Datos generales.

1.1. Puesto	Gestor de servicios generales.
1.2. Área.	Logística y operaciones
1.3. Jornada.	8 horas.
1.4. Puesto a que reporta	Gerente de logística y operaciones.
1.5. Objetivo 1.6. del puesto.	Encargado de realizar actividades varias en los distintos puestos y áreas de la organización.

Descripción de las actividades
1.Limpieza general de la empresa.
1. Realiza documentación de actividades rutinaria de mantenimiento e inspección de limpieza
2. Compras de abastecimiento tanto de cocina como de limpieza.
3. Limpieza de estantes colgantes de productos de la oficina.

Fuente: Elaboración propia





MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS



Manual de funciones	68 a 121
Introducción	68
Alcances	70
Objetivos	71
Compromiso con el sistema de gestión	72
Políticas de la calidad	73
Roles, Responsabilidades y autoridad en la organización	74
Director General	77
Director Comercial	81
Contador General	85
Responsable de cartera y cobro	88
Gestor de Banca y Archivo	91
Coordinador de ventas	94
Asesor Industrial	98
Asesor de Telemarketing y Ventas	101
Gerente de Logísticas y Operaciones	104
Jefe de Almacén	108
Auxiliar de Almacén	111
Gestor de reparto	114
Coordinador Administrativo	116
Gestor de Servicios	120



Introducción

Los manuales de funciones y procedimientos presentes detallaran las actividades a realizar en la empresa AGRONAVA SAFETY S.A. con el fin de proporcionar un material físico que permita regular cada una de las funciones realizadas por cada colaborador y la descripción practica de cada una de las operaciones a desarrollar en la empresa, con el fin de proporcionar una estructura detallada de la funcionalidad dentro de la organización para contribuir a la documentación de sus actividades.

Los manuales son un medio para familiarizarse con las funciones realizadas en cada puesto de trabajo. Sus respectivos niveles jerárquicos ubicados en el organigrama propuesto son la representación de la línea de autoridad que responde a cada una de las áreas dentro de la institución, esta con el fin de cumplir con los objetivos propuestos dentro de la empresa, para contribuir a la orientación del personal en la realización de las tareas diarias.

Presenta la documentación necesaria para describir las actividades, sus respectivas funciones, la identificación necesaria para el cargo, requisitos y la experiencia necesaria para desarrollar con eficiencia cada una de las actividades en el puesto de trabajo propuesto. A su vez describe las condiciones de trabajos en la que desarrollan las actividades por cada uno de los colaboradores en la empresa, con el fin de desarrollar con eficiencia sus actividades diarias.

Por último, se documentaron los procedimientos que describe cada una de las distintas actividades realizadas dentro de AGRONAVA SAFETY S.A. y que permiten el cumplimiento de cada una de las metas y objetivos que componen a la institución para el desarrollo y orientación de las tareas a realizar por cada uno de los colaboradores, este a su vez permitirá la adecuada formación de la futura fuerza de trabajo que se integraran a la fuerza laboral de la empresa.



Al ser la primera actualización de los manuales estará expuesta a posteriores cambios por ello la importancia de la retroalimentación de cada uno de los manuales para brindar a cada colaborador un desarrollo de sus actividades seguro e integro. Por lo cual cada una de las áreas dentro de la empresa tendrá que contribuir con la información necesaria para la mejora continua de las actividades.



Alcance.

El alcance del manual será para todos los puestos de las áreas correspondientes, buscando una mejora en los procedimientos, actividades y funciones adecuados; siendo la base del manual la norma internacional ISO 9001:2015 en la gestión de calidad, así mismo la documentación dentro de la empresa, la verificación de las situaciones anteriores y actuales de las actividades o funciones, las situaciones internacionales, ya sean cambios, modificaciones o eliminación de procedimientos legales en el exterior ya sea por resoluciones políticas o conflictos.



Objetivos

- Establecer el nombre de cada uno de los procesos.
- Indicar las funciones de cada puesto de trabajo para evitar duplicidad.
- Plasmar la misión de cada puesto para regular funciones a realizar.
- Establecer las responsabilidades del personal.
- Promover el sistema de gestión de la calidad y mejora continua como base fundamental para la realización de los procedimientos.
- Establecer los flujogramas de procesos necesarios para la documentación de cada actividad.
- Establecer el responsable de la ejecución de los procedimientos.
- Describir la documentación necesaria para el inicio de cada proceso.



Compromiso de la dirección y liderazgo

La dirección, en su compromiso de formar una base sólida de un sistema de gestión de calidad en la empresa y dejar clara las responsabilidades que tiene cada colaborador con la organización, proporcionara evidencia mediante.

- Establecimiento de la política y objetivos para alcanzar la calidad.
- Comunicación con los colaboradores de la importancia de lo que cliente interno y externo esperan de ellos para generar un valor agregado a la calidad.
- Realizando revisiones por parte de la dirección.
- Contribución de las decisiones con el colaborador que puede afectar sus trabajos y al cliente puesto que realizan aportaciones importantes en la calidad.

Enfoque al cliente

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:

- a)** se determinen, se comprendan y se cumplen de forma consistente los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables;
- b)** se determinen y se traten los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos, los servicios y a la capacidad para aumentar la satisfacción del cliente;
- c)** se mantiene el enfoque en aumentar la satisfacción del cliente.



Política de la calidad

La norma ISO 9001:2015 expone los requisitos que debe cumplir una política de calidad:

La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que:

- a. sea apropiada al propósito y al contexto de la organización y apoya su dirección estratégica;
- b. proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad;
- c. incluya el compromiso de cumplir los requisitos aplicables;
- d. incluya el compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Comunicación la política de la calidad

La política de la calidad debe:

- a. estar disponible y mantenerse como información documentada;
- b. comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización;
- c. estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.

Política de la calidad

El objetivo clave de AGRONAVA SAFETY S.A se concentra en garantizar la satisfacción del cliente al momento a obtener nuestros servicios.

Los clientes de AGRONAVA SAFETY S.A. precisa obtener productos en óptimas condiciones que logran satisfacer sus necesidades a través de un servicio prometido de manera confiable y preciso, lo que significa que la empresa cumple con sus



promesas de brindar un servicio, ayudará a conseguir ventaja competitiva en el mercado.

La dirección es la responsable de establecer los principios, y revisar que sus productos y los servicios sean de calidad garantizando los recursos necesarios para conseguirlos, así como el compromiso de satisfacer continuamente las expectativas del cliente.

La dirección tiene el compromiso asegurar la mejora continua mediante practicas operativas, es decir, descubrir el desperdicio y la ineficiencia, también el involucramiento total de todos los colaboradores en busca de mejora, todas estas mejoras requieren capacitaciones.

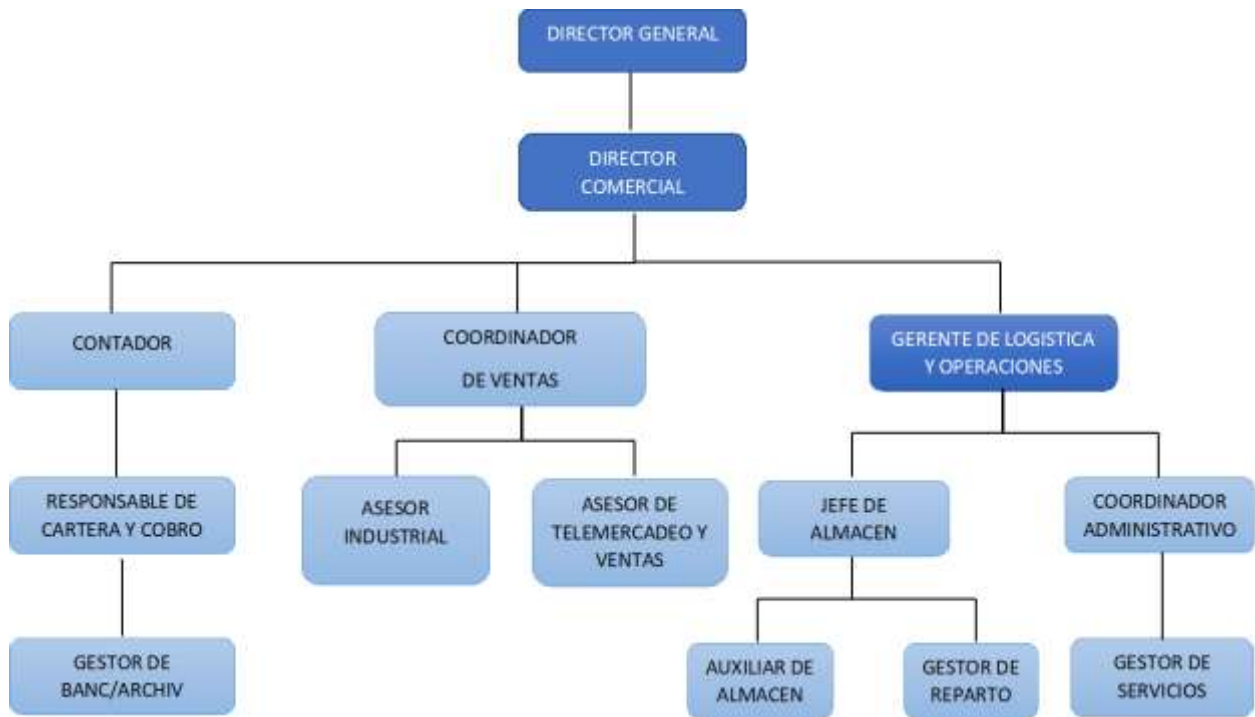
El objetivo es la creación y divulgación de los objetivos, junto con el propósito de la empresa para cada trabajador. La administración debe demostrar en forma constante su compromiso con esta declaración y enseñando e instruir el liderazgo.

La dirección general asume la responsabilidad para que sus colaboradores conozcan la presente política de calidad la apliquen y proporcionen la información necesaria para el desempeño de sus funciones, y así promover la participación de todos ellos.

Roles, responsabilidades y autoridad en la organización.

La dirección de la empresa AGRONAVA SAFETY S.A. establece como base fundamental el organigrama, ya que, deberá existir evidencia de parte de los colaboradores, de las relaciones existente entre cada uno de ellos, así como el orden jerárquico y responsabilidad especifica que existe en cada uno de los cargos que se encuentran en la empresa.





La dirección de la empresa deberá distribuir bien las responsabilidades y autoridades desempeñadas por cada uno de los colaboradores, de acuerdo al perfil indicado por el cargo, con el fin de proporcionar la autoridad necesaria para desempeñar sus actividades adecuadamente, de acuerdo al nivel de estudio y perfil del cargo adecuado en el manual de funciones, a su vez la empresa está en la responsabilidad de entregar la documentación necesaria de las funciones indicada en cada uno de los manuales de funciones, con el fin de proporcionar una retroalimentación constante de las actividades a realizar en cada puesto de trabajo.

La dirección general encargada del desarrollo de las actividades deberá tener actitudes positivas para velar y cumplir con los requisitos del sistema de gestión de calidad. Por ello la importancia de delegar las responsabilidades y autoridad dentro de la empresa, estos deberán cumplir con ciertos criterios para la implementación, desarrollo y función del sistema.

La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para.

- Asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional llamada ISO 9001:2015.



- Informar sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora en especial a la alta dirección de la empresa.
- Debe concientizar a cada una de las áreas de la empresa de la importancia de conocer los requisitos de los clientes.
- Se deberá asegurar la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando exista, panifique o implemente algún cambio dentro del sistema de gestión.

Propósito del manual de funciones


La realización del manual de funciones tiene como objetivo documentar cada una de las actividades y tareas realizadas por cada uno de los colaboradores dentro de la empresa, con el fin de proporcionar evidencia clara de las funciones específicas a sí cómo el compromiso que adquiere cada uno de ellos a la hora de realizar las tareas propuestas en el manual.

Codificación utilizada en los manuales

Codificación utilizada	
Nombre del puesto	Código utilizado
Director General	SGC-DG
Director Comercial	SGC-DC
Contador General	SGC-CG
Responsable de Cartera y Cobro	SGC-RCC
Gestor de Banco y Archivo	SGC-GBA
Coordinador de Ventas	SGC-CV
Asesor Industrial	SGC-AI
Asesor de Telemarketing y Ventas	SGC-ATV
Gerente de Logística y Operaciones	SGC-GLO
Jefe de Almacén	SGC-JA
Auxiliar de Almacén	SGC-AA
Gestor de Reparto	SGC-GR
Coordinador Administrativo	SGC-CA
Gestor de Servicios	SGC-GS

Fuente de elaboración propia




	AGRONAVA SAFETY S.A.			
	MANUAL DE FUNCIONES			
	CARGO	Director General		
	VERSIÓN	1.0	CÓDIGO	SGC-DG
DESCRIPCION DEL CARGO				
NOMBRE DEL CARGO	Director General			
ÁREA DEL CARGO	Dirección General			
CARGO AL QUE REPORTA	N/A			
CLASIFICACIÓN DEL CARGO	Personal de toma estratégica			
MISIÓN DEL PUESTO				
Manejo de todas las áreas de la organización y encargado de la toma de decisiones para la empresa cambios y distribución de actividades de la empresa.				
Funciones del cargo				
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar estrategias para el cumplimiento de los objetivos de la empresa a corto y largo plazo. • Garantizar que los servicios y productos otorgados por la empresa cumplan con los estándares de calidad deseados. • Revisión de informes de las metas y estrategias propuestas anualmente. • Revisión y aprobación del presupuesto utilizado para las compras mensuales. • Revisión de informe de planilla de aprobación de colaboradores. 				



- Encargado del ambiente laboral dentro de la empresa, por medio de la orientación al personal.
- Coordinar con el director comercial las estrategias propuestas y soluciones de mejora.
- Supervisar el funcionamiento de las áreas de la empresa.
- Autorización de los estados financieros

Fuente de elaboración propia




	AGRONAVA SAFETY S.A.			
	MANUAL DE FUNCIONES			
	CARGO	Director General		
	VERSIÓN	1.0	CÓDIGO	SGC-DG
REQUISITOS DEL PUESTO				
Clasificación del cargo		Personal de toma estratégica		
Nivel académico		<ul style="list-style-type: none"> - Ingeniero industrial o licenciado en administración de empresa - Conocimiento en RRHH Y leyes del país de Nicaragua - Maestría en administración. - Dominio del idioma inglés (Avanzado). 		
Experiencia		5 años de experiencia en puestos gerenciales		
Requisitos físicos		Excelente presentación.		
COMPETENCIAS				
<p>Liderazgo. Debe de guiar y orientar al personal que se encuentre bajo su mando.</p> <p>Trabajo en equipo. Es el encargado de liderar a todos los colaboradores con el fin de encaminar las orientaciones propuestas a todo el personal.</p> <p>Trabajar bajo presión. Se enfrentará a problemas que vayan ocurriendo en el día a día con el propósito de darle soluciones a cada uno de estos problemas presentes.</p> <p>Planeación y organización. Deberá presentar y establecer planes ideales, posterior a ello la empresa ejecutará dichos planes.</p> <p>Capacidad de negociación. Es el encargado de la negociación con proveedores.</p>				



Condiciones de trabajo	
Equipo de trabajo requerido	Escritorio, computadora, impresora, teléfono, Licencia de conducir Vehículo propio
HORARIO LABORAL	
LUNES A VIERNES	8:00 AM- 5:30 PM
SÁBADO	8:00 AM- 12:00 PM

Fuente de elaboración propia




	AGRONAVA SAFETY S.A.			
	MANUAL DE FUNCIONES			
	CARGO	Director Comercial		
	VERSIÓN	1.0	CÓDIGO	SGC-DC
DESCRIPCION DEL CARGO				
NOMBRE DEL CARGO		Director Comercial		
ÁREA DEL CARGO		Dirección Comercial		
CARGO AL QUE REPORTA		Director General		
CLASIFICACIÓN DEL CARGO		Personal de toma estratégica		
MISIÓN DEL PUESTO				
Definir estrategias comerciales de la compañía.				
Funciones del cargo				
<ul style="list-style-type: none"> • Planificar, dirigir y organizar estrategias para la introducción de nuevas líneas de negocio para la compañía. • Definir presupuesto anual de la compañía a través de un análisis y proyección de ventas. • Diseñar indicadores y mecanismos que permitan dar seguimiento al cumplimiento de las metas comerciales de la compañía. • Proporcionar reporte de seguimiento ante la dirección general. • Diseñar estrategias comerciales donde se optimicen los recursos económicos de la empresa. • Orientar al personal de ventas las metas propuestas del mes. 				



- Proponer oportunidades de mejoras a nivel de la gestión comercial.
- Aprobar y definir cambios en los pedidos de compras que vayan acorde a negociaciones especiales.
- Asesorar y gestionar la capacitación del personal de ventas de la empresa.
- Realiza tarea delega por el jefe inmediato

Fuente de adoración propia



	AGRONAVA SAFETY S.A.			
	MANUAL DE FUNCIONES			
	CARGO	Director Comercial		
	VERSIÓN	1.0	CÓDIGO	SGC-DC
REQUISITOS DEL PUESTO				
Clasificación del cargo		Personal de toma estratégica		
Nivel académico		<ul style="list-style-type: none"> - Ingeniero industrial, licenciatura en mercadeo y publicidad o licenciado en administración de empresa. - Posgrado o diplomado en gerencia o seguridad. - Maestría en administración o dirección estratégica. - Dominio del idioma inglés (Avanzado). 		
Experiencia		5 años de experiencia en puestos gerenciales		
Requisitos físicos		Excelente presentación.		
COMPETENCIAS				
<p>Liderazgo. Debe de guiar y orientar al personal que se encuentre bajo su mando.</p> <p>Solución de problemas. Implementación de los conocimientos adquiridos para la solución de los problemas.</p> <p>Trabajo en equipo. Es el encargado de liderar a todos los colaboradores con el fin de encaminar las orientaciones propuestas a todo el personal.</p>				



Autoridad. Ser claro en la facilitación de todas las orientaciones propuestas para todo el personal de la empresa.

Condiciones de trabajo

Equipo de trabajo requerido	Escritorio, computadora, impresora, teléfono
------------------------------------	--

HORARIO LABORAL

LUNES A VIERNES	8:00 AM - 5:30 PM
-----------------	-------------------

SÁBADO	8:00 AM - 12:00 PM
--------	--------------------

Fuente de elaboración propia




	AGRONAVA SAFETY S.A.			
	MANUAL DE FUNCIONES			
	CARGO	Contador general		
	VERSIÓN	1.0	CÓDIGO	SGC-CG
DESCRIPCION DEL CARGO				
NOMBRE DEL CARGO		Contador general		
ÁREA DEL CARGO		Finanza		
CARGO AL QUE REPORTA		Director General y director comercial		
CLASIFICACIÓN DEL CARGO		Personal Operativo		
MISIÓN DEL PUESTO				
Control de los movimientos contables.				
Funciones del cargo				
<ul style="list-style-type: none"> • Registrar y verificar cada uno de los movimientos contables realizados en la empresa. • Presentar a la gerencia general y comercial los estados financieros de las operaciones realizadas dentro de la empresa. • Generar el pago de cada uno de los proveedores de la compañía (cheques). • Llevar control de caja de la compañía. • Ingreso de órdenes de compra de toda la empresa. • Elaboración de los cheques de pago para los proveedores. 				



- Envíos de correos a proveedores en confirmación de los pagos recibidos.
- Programar facturas de compra.
- Revisa la planilla de cada uno de los colaboradores, así como la elaboración de informes de acuerdo al pago de estos.
- Actualizar los libros contables de la compañía.


Fuente de elaboración propia



	AGRONAVA SAFETY S.A.			
	MANUAL DE FUNCIONES			
	CARGO	Contador General		
	VERSIÓN	1.0	CÓDIGO	SGC-CG
REQUISITOS DEL PUESTO				
Clasificación del cargo		Personal operativo		
Nivel académico		<ul style="list-style-type: none"> - Licenciado en contabilidad pública y finanzas. - Especialización en gestión tributaria. - Conocimiento en planilla. - Dominio de norma del INSS Desarrollo de procedimientos contables.		
Experiencia		3 años de experiencia en el puesto		
Requisitos físicos		Excelente presentación.		
COMPETENCIAS				
<p>Liderazgo. Debe de guiar y orientar al personal que se encuentre bajo su mando.</p> <p>Solución de problemas. Implementación de los conocimientos adquiridos para la solución de los problemas.</p> <p>Habilidad numérica. Esencial la capacidad para analizar, resolver y problemas financieros.</p> <p>Manejo de información. Importante la confidencialidad al manejar los documentos contables de la compañía.</p>				
Condiciones de trabajo				
Equipo de trabajo requerido		Escritorio, computadora, impresora, teléfono		
HORARIO LABORAL				
LUNES A VIERNES		8:00 AM - 5:30 PM		
SÁBADO		8:00 AM - 12:00 PM		

Fuente de elaboración propia.



	AGRONAVA SAFETY S.A.			
	MANUAL DE FUNCIONES			
	CARGO	Responsable de cartera y cobro		
	VERSIÓN	1.0	CÓDIGO	SGC-RCC
DESCRIPCION DEL CARGO				
NOMBRE DEL CARGO		Responsable de cartera y cobro		
ÁREA DEL CARGO		Finanza		
CARGO AL QUE REPORTA		Contador general		
CLASIFICACIÓN DEL CARGO		Personal Operativo		
MISIÓN DEL PUESTO				
Seguimiento a la recuperación de la cartera de toda la empresa.				
Funciones del cargo				
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener comunicación con los clientes de la empresa para asegurar las órdenes de pago de cada uno de ellos. • Recepción e impresión de cada una de las facturas emitidas por el departamento comercial de la empresa. • Ofrecer a la lista de clientes los beneficios con los que podría hacer sus pagos atrasados. • Identificar posibles clientes potenciales a los cuales ofrecer productos, y beneficios especiales de pago sobre sus compras. • Brindar asesoramiento personal a los clientes para evitar acciones legales sobre los métodos de pago por los productos adquiridos. • Validar información de referencias comerciales y documentos de nuevas solicitudes de créditos. 				



- Analizar a los clientes de acuerdo a su comportamiento de pago y clasificarlos según su récord crediticio.
- Escanear y copiar los archivos para el desarrollo de sus actividades de cobro y seguimiento de récord crediticios de la empresa.


Fuente de elaboración propia.



	AGRONAVA SAFETY S.A.			
	MANUAL DE FUNCIONES			
	CARGO	Responsable de cartera y cobro		
	VERSIÓN	1.0	CÓDIGO	SGC-RCC
REQUISITOS DEL PUESTO				
Clasificación del cargo		Personal operativo		
Nivel académico		-Licenciado en administración de - empresa o Contabilidad y finanzas.		
Experiencia		3 años de experiencia en el puesto		
Requisitos físicos		Excelente presentación.		
COMPETENCIAS				
<p>Capacidad de negociación. Es el encargado de la negociación y pagos atrasados de los clientes de toda la empresa.</p> <p>Excelente comunicación oral y escrita. Habilidad importante para mantener comunicación con los clientes de la empresa.</p> <p>Habilidad numérica. Importante ya que se tendrá calcular cuotas, intereses, generar descuentos etc.</p> <p>Organización. Ya que mantendrá las ordenes de pagos de todos los clientes de la empresa.</p>				
Condiciones de trabajo				
Equipo de trabajo requerido		Escritorio, computadora, impresora, teléfono		
HORARIO LABORAL				
LUNES A VIERNES		8:00 AM - 5:30 PM		
SÁBADO		8:00 AM - 12:00 PM		

Fuente de elaboración propia.




	AGRONAVA SAFETY S.A.			
	MANUAL DE FUNCIONES			
	CARGO	Gestor de banco y archivo		
	VERSIÓN	1.0	CÓDIGO	SGC-GBA
DESCRIPCION DEL CARGO				
NOMBRE DEL CARGO		Gestor de banco y archivo		
ÁREA DEL CARGO		Finanza		
CARGO AL QUE REPORTA		Responsable cartera y cobro		
CLASIFICACIÓN DEL CARGO		Personal Apoyo		
MISIÓN DEL PUESTO				
Realizar retiros de los cheques de la empresa, entrega de documentos a cada uno de los clientes y sus respectivas gestiones bancarias.				
Funciones del cargo				
<ul style="list-style-type: none"> • Archivar los documentos proporcionados por el responsable de cartera y cobro. • Realizar retiro de los cheques para el uso de la empresa. • Entrega de retenciones de cada uno de los clientes en sus respectivas instalaciones. • Ejecutar actividades de mensajería orientadas por los gerentes de la empresa. • Apoyar al responsable de cartera y cobro en las actividades de mensajería a los clientes. • Compras de materiales de oficina. 				



- Realizar los depósitos de pagos de la empresa en el banco.
- Fotocopiar todos los documentos proporcionados por el responsable de cartera y cobro.


Fuente de elaboración propia.



	AGRONAVA SAFETY S.A.			
	MANUAL DE FUNCIONES			
	CARGO	Gestor de banco y archivo		
	VERSIÓN	1.0	CÓDIGO	SGC-GBA
REQUISITOS DEL PUESTO				
Clasificación del cargo		Personal de apoyo		
Nivel académico		<ul style="list-style-type: none"> - Bachiller - Dominio de tasas cambiarias en el país - Dominio en atención al cliente Manejo de rutas y direcciones de managua 		
Experiencia		1 año de experiencia		
Requisitos físicos		Excelente presentación.		
COMPETENCIAS				
<p>Responsable. Con actitud para atender a las reglas propuestas por la compañía.</p> <p>Compromiso. Cumplir con los objetivos que necesita para la ejecución correcta de sus actividades.</p> <p>Manejo de la información. Confidencialidad con las operaciones de retiros bancarios de la empresa.</p>				
Condiciones de trabajo				
Equipo de trabajo requerido		Licencia de conducir, impresora		
HORARIO LABORAL				
LUNES A VIERNES		8:00 AM - 5:30 PM		
SÁBADO		8:00 AM - 12:00 PM		

Fuente de elaboración propia.



	AGRONAVA SAFETY S.A.			
	MANUAL DE FUNCIONES			
	CARGO	Coordinador de ventas		
	VERSIÓN	1.0	CÓDIGO	SGC-CV
DESCRIPCION DEL CARGO				
NOMBRE DEL CARGO		Coordinador de ventas		
ÁREA DEL CARGO		ventas		
CARGO AL QUE REPORTA		Director comercial		
CLASIFICACIÓN DEL CARGO		Personal Operativo		
MISIÓN DEL PUESTO				
<p>La totalidad del conocimiento de los bienes, asesoramiento a los clientes, la prontitud en el trato de solicitudes, preguntas, quejas o los posibles problemas que el cliente puede tener, brindar atención personalizada.</p>				
Funciones del cargo				
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar el equipo de ventas gestionando los calendarios, archivando documentos importantes y comunicando información relevante. • Garantizar la idoneidad de los equipos o materiales relacionados con las ventas. • Responder a las quejas de los clientes y ofrecer asistencia posventa cuando sea necesario. • Almacenar y organizar datos financieros y presentar informes. • Manejar el procesamiento de todos los pedidos con precisión y prontitud. • Informar a los clientes de retrasos o problemas imprevistos. 				



- Supervisar el progreso del equipo, identificar defectos y proponer mejoras.
- Ayudar en la preparación y organización de material o eventos promocionales.

Fuente de elaboración propia.




AGRONAVA SAFETY S.A.			
MANUAL DE FUNCIONES			
CARGO	Coordinador de ventas		
VERSIÓN	1.0	CÓDIGO	SGC-CV
REQUISITOS DEL PUESTO			
Clasificación del cargo		Personal operativo	
Nivel académico		<ul style="list-style-type: none"> - Ingeniero industrial o licenciatura en mercadeo y publicidad. - Especialización en marketing digital. - Conocimiento en estrategias comercial - Maestrías (tentativos) - Inglés(opcional) 	
Experiencia		3 años de experiencia en el área de ventas	
Requisitos físicos		Excelente presentación.	
COMPETENCIAS			
<p>Motivación: Él coordinador de ventas debe de tener la capacidad de auto motivarse y así motivar a los demás.</p> <p>Comunicación: Él coordinador de ventas no solo tiene que motivar al equipo si no también poder comunicar su descontento con resultados obtenidos o con los trabajos realizados, tiene la responsabilidad de comentar nuevos modelos de organización.</p> <p>Captación y desarrollo del talento: Es tener la capacidad para poder gestionar y encontrar el talento de las personas que hace parte de su equipo de trabajo.</p>			



Condiciones de trabajo	
Equipo de trabajo requerido	Escritorio, computadora, impresora, teléfono, Licencia de conducir Vehículo
HORARIO LABORAL	
LUNES A VIERNES	8:00 AM - 5:30 PM
SÁBADO	8:00 AM - 12:00 PM

Fuente de elaboración propia.



	AGRONAVA SAFETY S.A.		
	MANUAL DE FUNCIONES		
	CARGO	Asesor Industrial	
	VERSIÓN	1.0	CÓDIGO
DESCRIPCION DEL CARGO			
NOMBRE DEL CARGO		Asesor Industrial	
ÁREA DEL CARGO		ventas	
CARGO AL QUE REPORTA		Coordinador de ventas	
CLASIFICACIÓN DEL CARGO		Personal Operativo	
MISIÓN DEL PUESTO			
Total, conocimientos de los bienes, asesoramientos a los clientes y brindar un servicio especializado.			
Funciones del cargo			
<ul style="list-style-type: none"> • Organizar la mercancía en el almacén siguiendo criterios de popularidad y de otro tipo. • • Aproximarse a los clientes y ofrecerles asesoramiento sobre los productos para convencerles de que compren. • Proporcionar información y otros servicios como la gestión de devoluciones de mercancías. • Atender las quejas de forma paciente y servicial. • Tomar pedidos y registrarlos a través de un sistema informático en persona o por teléfono/email. • Actualizar la información de los clientes en bases de datos. 			



- Hacer un esfuerzo adicional para cumplir los objetivos.
- Controlar el inventario en las estanterías y sacar nuevos productos cuando sea necesario.
- Manejar las cajas registradoras y cerrar la caja diaria.


Fuente de elaboración propia



	AGRONAVA SAFETY S.A.			
	MANUAL DE FUNCIONES			
	CARGO	Asesor industrial		
	VERSIÓN	1.0	CÓDIGO	SGC-AI
REQUISITOS DEL PUESTO				
Clasificación del cargo		Personal operativo		
Nivel académico		Lic. En mercadotecnia o ingeniero industrial		
Experiencia		3 años de experiencia en el área de ventas		
Requisitos físicos		Excelente presentación.		
COMPETENCIAS				
<p>Seguridad: Un equipo de ventas seguro es proactivo, resiliente y positivo, lo cual contribuye a resultados positivos e ingresos sólidos.</p> <p>Habilidad presentando: La capacidad de conformar una presentación concisa pero atractiva y mostrarla de forma clara.</p>				
Condiciones de trabajo				
Equipo de trabajo requerido		Escritorio, computadora, impresora, teléfono, Licencia de conducir Vehículo		
HORARIO LABORAL				
LUNES A VIERNES		8:00 AM - 5:30 PM		
SÁBADO		8:00 AM - 12:00 PM		

Fuente de elaboración propia.



	AGRONAVA SAFETY S.A.		
	MANUAL DE FUNCIONES		
	CARGO	Asesor de Telemarketing y ventas	
	VERSIÓN	1.0	CÓDIGO
DESCRIPCION DEL CARGO			
NOMBRE DEL CARGO		Asesor de telemarketing y ventas	
ÁREA DEL CARGO		ventas	
CARGO AL QUE REPORTA		Coordinador de ventas	
CLASIFICACIÓN DEL CARGO		Personal Operativo	
MISIÓN DEL PUESTO			
Promover y vender los bienes o servicios a los clientes, mantener informado a las personas encargadas en ventas, a través de reuniones y reportes periódicos.			
Funciones del cargo			
<ul style="list-style-type: none"> • Registrar la información personal del cliente de forma precisa en un sistema informático. • Gestionar las quejas o dudas para salvaguardar la reputación de la empresa. • Mantener registros de todas las llamadas, ventas y anotar información de utilidad. • Asesorar a los clientes sobre los bienes vendidos. • Plantear las preguntas pertinentes para entender las necesidades del cliente. • Responder a las llamadas de posibles clientes. 			



- Mostrar los productos que satisfagan las necesidades del cliente.

Fuente de elaboración propia.



	AGRONAVA SAFETY S.A.			
	MANUAL DE FUNCIONES			
	CARGO	Asesor de telemercadeo y ventas		
	VERSIÓN	1.0	CÓDIGO	SGC-ATV
REQUISITOS DEL PUESTO				
Clasificación del cargo		Personal operativo		
Nivel académico		Lic. En mercadotecnia o ingeniero industrial		
Experiencia		3 años de experiencia en el área de ventas		
Requisitos físicos		Excelente presentación.		
COMPETENCIAS				
<p>Seguridad: Un equipo de ventas seguro es proactivo, resiliente y positivo, lo cual contribuye a resultados positivos e ingresos sólidos.</p> <p>Habilidad presentando: La capacidad de conformar una presentación concisa pero atractiva y mostrarla de forma clara.</p>				
Condiciones de trabajo				
Equipo de trabajo requerido		Escritorio, computadora, impresora, teléfono,		
HORARIO LABORAL				
LUNES A VIERNES		8:00 AM - 5:30 PM		
SÁBADO		8:00 AM - 12:00 PM		

Fuente de elaboración propia.




	AGRONAVA SAFETY S.A.			
	MANUAL DE FUNCIONES			
	CARGO	Gerente de logística y operaciones		
	VERSIÓN	1.0	CÓDIGO	SGC-GLO
DESCRIPCION DEL CARGO				
NOMBRE DEL CARGO		Gerente de logística y operaciones		
ÁREA DEL CARGO		Logística y operaciones		
CARGO AL QUE REPORTA		Director comercial		
CLASIFICACIÓN DEL CARGO		Personal de toma de estrategias		
MISIÓN DEL PUESTO				
Liderar, organizar, y gestionar todo el ciclo de pedidos para mejorar el desarrollo empresarial y garantizar la sostenibilidad y la satisfacción del cliente.				
Funciones del cargo				
<ul style="list-style-type: none"> • Planificar estratégicamente y gestionar la logística, el almacén, el transporte y los servicios a clientes. • Dirigir, optimizar y coordinar todo el ciclo de pedidos. • Colaborar y negociar con proveedores, fabricantes, comerciantes y consumidores. • Llevar un registro de la calidad, la cantidad, los niveles de existencias, los plazos de entrega, los costes de transporte y la eficiencia. • Disponer el almacén, catalogar productos, planificar rutas y procesar envíos. • Supervisar, asesorar y formar al personal de almacén. 				



- Cumplir objetivos de costes, productividad, precisión y puntualidad.
- Mantener métricas y analizar datos para evaluar el rendimiento e implantar mejoras.
- Cumplir las leyes, los reglamentos y los requisitos ISO.
- Tramites de licencia ante el MITRAB Y MINSA.

Fuente de elaboración propia.




	AGRONAVA SAFETY S.A.			
	MANUAL DE FUNCIONES			
	CARGO	Gerente de logística y operaciones		
	VERSIÓN	1.0	CÓDIGO	SGC-GLO
REQUISITOS DEL PUESTO				
Clasificación del cargo		Personal de Toma estratégica		
Nivel académico		<ul style="list-style-type: none"> - ING. Industrial o LIC. Administración aduanera. - Posgrado en logística de cadena de suministro y operaciones - Posgrado en gestión aduanera y comercio internacional. - Inglés(avanzado) - Maestría(opcional) administración operacional 		
Experiencia		5 años de experiencia en gerencia de logística		
Requisitos físicos		Excelente presentación.		
COMPETENCIAS				
<p>Resolución de conflictos: manejar correctamente cualquier tipo de inconveniente o tensión en el trabajo, debe de asegurarse que todos los canales de comunicación sean claros y que cumpla con los plazos.</p> <p>Planificación y ejecución: cuente con una excelente planificación en el futuro, análisis de rendimiento y precisión, conozca de forma exhaustiva el mercado intermedio a todos los niveles.</p> <p>Desarrollo de procesos: Un trabajador con aptitud proactiva es alguien que puede identificar formas de racionalizar los procesos de trabajo. Esto puede incluir la minimización de costes, la optimización de la capacidad productiva y la mejora de la calidad.</p>				



Condiciones de trabajo	
Equipo de trabajo requerido	Escritorio, computadora, impresora, teléfono,
HORARIO LABORAL	
LUNES A VIERNES	8:00 AM - 5:30 PM
SÁBADO	8:00 AM - 12:00 PM

Fuente de elaboración propia.



	AGRONAVA SAFETY S.A.			
	MANUAL DE FUNCIONES			
	CARGO	Jefe de almacén		
	VERSIÓN	1.0	CÓDIGO	SGC-JA
DESCRIPCION DEL CARGO				
NOMBRE DEL CARGO		Jefe de almacén		
ÁREA DEL CARGO		Logística y operaciones		
CARGO AL QUE REPORTA		Gerente de logística y operaciones		
CLASIFICACIÓN DEL CARGO		Personal operativo		
MISIÓN DEL PUESTO				
Ofrecer un servicio eficiente de almacenamiento, custodia y conservación de todo tipo de mercaderías buscando satisfacer las necesidades del cliente.				
Funciones del cargo				
<ul style="list-style-type: none"> • El control de la circulación de los vehículos que transporten la mercancía de manera que ésta resulte rentable y que cumpla con los criterios de seguridad. • El control sobre el mantenimiento del almacén para evitar errores y agilizar los procesos de recepción de las mercancías y preparación de los pedidos. • Decidir sobre los recursos que se deben emplear, ya sean medios materiales o humanos. • Gestionar el almacén en su sentido más amplio, eligiendo las políticas más rentables y de acuerdo con la estrategia de la empresa. 				



- Decide sobre los procedimientos de control de inventario y supervisa su cumplimiento. Además, tiene que controlar los stocks y las condiciones en las que éste se almacena.


Fuente de elaboración propia.



	AGRONAVA SAFETY S.A.			
	MANUAL DE FUNCIONES			
	CARGO	Jefe de almacén		
	VERSIÓN	1.0	CÓDIGO	SGC-JA
REQUISITOS DEL PUESTO				
Clasificación del cargo		Personal operativo		
Nivel académico		ING. Industrial o LIC. Administración Posgrado (opcional)		
Experiencia		2 años de experiencia		
Requisitos físicos		Excelente presentación.		
COMPETENCIAS				
<p>Capaz de identificar problemas: manejar correctamente cualquier tipo de inconveniente o tensión en el trabajo.</p> <p>Capaz de seguir las normativas en materia de salud y seguridad: identificar cualquier riesgo que puede afectar su personal a cargo.</p> <p>Motiva y dirige a otras personas: motivar al personal que tiene a cargo genera un ambiente laboral más tranquilo y animara a su equipo de trabajo a realizar correctamente sus funciones.</p>				
Condiciones de trabajo				
Equipo de trabajo requerido		Transpaleta manual, apiladora con plataforma, bloc de notas		
HORARIO LABORAL				
LUNES A VIERNES		8:00 AM - 5:30 PM		
SÁBADO		8:00 AM - 12:00 PM		

Fuente de elaboración propia.



	AGRONAVA SAFETY S.A.			
	MANUAL DE FUNCIONES			
	CARGO	Auxiliar de almacén		
	VERSIÓN	1.0	CÓDIGO	SGC-AA
DESCRIPCION DEL CARGO				
NOMBRE DEL CARGO		Auxiliar de almacén		
ÁREA DEL CARGO		Logística y operaciones		
CARGO AL QUE REPORTA		Gerente de logística y operaciones		
CLASIFICACIÓN DEL CARGO		Personal apoyo		
MISIÓN DEL PUESTO				
<p>Garantizar la ejecución eficaz de los procesos operativos relacionados con el control de insumos y logística del almacén de la empresa, promoviendo la estandarización de procesos para el control de ejecución de recursos de la organización.</p>				
Funciones del cargo				
<ul style="list-style-type: none"> • Recibir los productos que ingresan al almacén para su debida verificación o inspección. • Inspeccionar adecuadamente los productos ingresados para realizar el reporte correspondiente. • Ordenar y etiquetar adecuadamente el producto para su correcta ubicación dentro del almacén. • Capacidad de detectar productos que hayan sufrido daños mediante el ingreso o la entrega al cliente. • Preparar adecuadamente los productos para su debida entrega al cliente o cooperativa. 				



- Preparar las ordenes correspondientes delimitadas por el gestor de reparto o departamento de compras.

Fuente de elaboración propia.



	AGRONAVA SAFETY S.A.			
	MANUAL DE FUNCIONES			
	CARGO	Auxiliar de almacén		
	VERSIÓN	1.0	CÓDIGO	SGC-AA
REQUISITOS DEL PUESTO				
Clasificación del cargo		Personal de apoyo		
Nivel académico		Bachiller		
Experiencia		1 años de experiencia		
Requisitos físicos		Excelente presentación.		
COMPETENCIAS				
<p>Capacidad de análisis: trabajar con una gran cantidad de información ya sea, fechas de recepción de mercancías, inventarios, pedidos y reclamaciones.</p> <p>Trabajo en equipo: es importante que el auxiliar de almacén sea capaz de llevar una relación profesional y efectiva con cada uno de los operarios de las otras áreas, proveedores, departamento de compras.</p> <p>Responsable y ordenado: debe ser una persona con una gran capacidad de organización, que pueda controlar una cantidad considerable de artículos diferentes de una manera eficiente y con la menor pérdida posible.</p>				
Condiciones de trabajo				
Equipo de trabajo requerido		Transpaleta manual, apiladora con plataforma, bloc de notas		
HORARIO LABORAL				
LUNES A VIERNES		8:00 AM - 5:30 PM		
SÁBADO		8:00 AM - 12:00 PM		


Fuente de elaboración propia.



	AGRONAVA SAFETY S.A.			
	MANUAL DE FUNCIONES			
	CARGO	Gestor de reparto		
	VERSIÓN	1.0	CÓDIGO	SGC-GR
DESCRIPCION DEL CARGO				
NOMBRE DEL CARGO		Gestor de reparto		
ÁREA DEL CARGO		Logística y operaciones		
CARGO AL QUE REPORTA		Gerente de logística y operaciones		
CLASIFICACIÓN DEL CARGO		Personal apoyo		
MISIÓN DEL PUESTO				
<p>Garantizar la correcta distribución de los productos de la empresa, la organización de la recepción, almacén, el seguimiento de las ventas, informes y reportes.</p>				
Funciones del cargo				
<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de productos en las distintas sucursales de Managua y otros departamentos. • Llevar el control y reportes correspondientes de las entregas. • Interlocución con los clientes y transportistas para la debida entrega de productos. 				


Fuente de elaboración propia.



	AGRONAVA SAFETY S.A.			
	MANUAL DE FUNCIONES			
	CARGO	Gestor de reparto		
	VERSIÓN	1.0	CÓDIGO	SGC-GR
REQUISITOS DEL PUESTO				
Clasificación del cargo		Personal de apoyo		
Nivel académico		Bachiller		
Experiencia		1 años de experiencia.		
Requisitos físicos		Excelente presentación.		
COMPETENCIAS				
<p>Capacidad y conocimiento de las direcciones: es importante que el gestor tenga un gran conocimiento de las direcciones de las sucursales del departamento de managua para realizar las debidas entregas de productos.</p> <p>Trabajo en equipo: es importante que gestor sea capaz de llevar una relación profesional y efectiva con sus compañeros de trabajo y superiores para el correcto desempeño de sus actividades.</p> <p>Responsable y ordenado: debe ser una persona con una gran capacidad de organización, que pueda controlar, informar y reportar adecuadamente las entregas o el seguimiento de las ventas internas y externas de la empresa.</p>				
Condiciones de trabajo				
Equipo de trabajo requerido		Escritorio, computadora, impresora, teléfono, Vehículo		
HORARIO LABORAL				
LUNES A VIERNES		8:00 AM - 5:30 PM		
SÁBADO		8:00 AM - 12:00 PM		

Fuente de elaboración propia.




	AGRONAVA SAFETY S.A.			
	MANUAL DE FUNCIONES			
	CARGO	Coordinador administrativo		
	VERSIÓN	1.0	CÓDIGO	SGC-CA
DESCRIPCION DEL CARGO				
NOMBRE DEL CARGO		Coordinador administrativo		
ÁREA DEL CARGO		Logística y operaciones		
CARGO AL QUE REPORTA		Gerente de logística y operaciones		
CLASIFICACIÓN DEL CARGO		Personal operativo		
MISIÓN DEL PUESTO				
<p>Controlar los procesos administrativos, a fin de lograr la efectiva distribución y utilización de los recursos materiales, humanos y financieros disponibles, asignándolos equitativamente y administrándolos para el eficiente funcionamiento de los servicios de la empresa.</p>				
Funciones del cargo				
<ul style="list-style-type: none"> • Encargado de administrar los insumos de oficina y los servicios básicos de la misma. • Coordinar y supervisar las actividades del personal que conforma la empresa AGRONAVA SAFETY S.A. • Coordinar y supervisar la administración de recurso humano; así como de los recursos financieros y materiales asignados. • Gestionar los tramites de licencias por instituciones del estado tales como, transporte, MITRAB, DGI. • Encargado de administrar la seguridad del personal e higiene dentro de la empresa; gestionar los uniformes, carnet, papelería, utensilios de aseo y de oficina. 				



- Gestionar el debido mantenimiento de cada uno de los equipos de trabajo y transporte.
- Ordena y verifica tramites de viáticos.
- Llevar a cabo las requisiciones ante la dirección de control de bienes e inventarios.

Fuente de elaboración propia.




	AGRONAVA SAFETY S.A.			
	MANUAL DE FUNCIONES			
	CARGO	Coordinador administrativo		
	VERSIÓN	1.0	CÓDIGO	SGC-CA
REQUISITOS DEL PUESTO				
Clasificación del cargo		Personal operativo		
Nivel académico		ING. Industrial, ADMON. Empresas, conocimiento administrativo y recursos humanos, dominio del código del trabajo y tramites fiscales, regulación con institución de tramites de estado.		
Experiencia		3 años de experiencia.		
Requisitos físicos		Excelente presentación.		
COMPETENCIAS				
<p>Compromiso: el Coordinador Administrativo siente como propios los objetivos de la organización, previniendo y superando los obstáculos que interfieran con el cumplimiento de sus metas. Apoya e instrumenta acciones alineadas con la estrategia corporativa. Pone en marcha las acciones y directrices recibidas por parte de la Alta Dirección y cumple cabalmente con sus compromisos, personales y profesionales.</p> <p>Calidad de trabajo: El Coordinador Administrativo se desempeña con éxito en los trabajos que realiza, basado en el profundo conocimiento de su área de trabajo y en su capacidad de análisis de los asuntos administrativos de la compañía. Implementa mejoras a las herramientas y estrategias que utiliza.</p> <p>Ético: el Coordinador Administrativo siente y obra en todo momento consecuentemente con las buenas costumbres y los valores morales, tanto en la vida profesional y laboral como en la privada, respetando las políticas y normatividades internas, y la cultura organizacional.</p> <p>Resolución de problemas: el Coordinador Administrativo tiene la capacidad de idear soluciones que darán lugar a una clara satisfacción del cliente interno, atendiendo los objetivos de la empresa y la factibilidad interna de resolución. Incluye la capacidad de idear soluciones a problemáticas futuras de su área o de los proyectos</p>				



Condiciones de trabajo	
Equipo de trabajo requerido	Escritorio, computadora, impresora, teléfono,
HORARIO LABORAL	
LUNES A VIERNES	8:00 AM - 5:30 PM
SÁBADO	8:00 AM - 12:00 PM

Fuente de elaboración propia.



	AGRONAVA SAFETY S.A.			
	MANUAL DE FUNCIONES			
	CARGO	Gestor de servicio		
	VERSIÓN	1.0	CÓDIGO	SGC-GS
DESCRIPCION DEL CARGO				
NOMBRE DEL CARGO		Gestor de servicio		
ÁREA DEL CARGO		Logística y operaciones		
CARGO AL QUE REPORTA		Gerente de logística y operaciones		
CLASIFICACIÓN DEL CARGO		Personal apoyo		
MISIÓN DEL PUESTO				
Encargado de la realización diaria de las actividades de limpieza dentro de la empresa.				
Funciones del cargo				
<ul style="list-style-type: none"> • Encargado de mantener la limpieza general de la empresa en las mejores condiciones. • Realizar compras para el debido abastecimiento de la cafetería y limpieza para la empresa. • Encargado de realizar la documentación de sus actividades rutinarias del mantenimiento de las instalaciones, inspección de la limpieza en las áreas o departamentos de la empresa 				

Fuente de elaboración propia.




	AGRONAVA SAFETY S.A.			
	MANUAL DE FUNCIONES			
	CARGO	Gestor de servicio		
	VERSIÓN	1.0	CÓDIGO	SGC-GS
REQUISITOS DEL PUESTO				
Clasificación del cargo		Personal de apoyo		
Nivel académico		Bachiller		
Experiencia		1 años de experiencia.		
Requisitos físicos		Excelente presentación.		
COMPETENCIAS				
<p>Compromiso: debe de estar comprometido a seguir cada una de las instrucciones asignadas por la alta gerencia.</p> <p>Responsable y ordenado: debe ser una persona con una gran capacidad de organización, que pueda informar y reportar a la gerencia de los recursos de sus actividades.</p>				
Condiciones de trabajo				
Equipo de trabajo requerido		teléfono, utensilio de limpieza		
HORARIO LABORAL				
LUNES A VIERNES		8:00 AM - 5:30 PM		
SÁBADO		8:00 AM - 12:00 PM		

Fuente de elaboración propia.




Manual de Procedimientos	122 a 158
Proceso de Abastecimiento de Inventario	123
Compras Exprés	129
Proceso de Movimiento Contable	133
Proceso de estados financieros	136
Proceso de Venta en Sitio	140
Proceso de Distribución a Cliente en Sitio	145
Proceso de Visitas de Seguimiento a Cliente	150
Proceso de sistemas especializados	154



	MANUAL DE PROCESOS		PAGINA: 1/5
	Abastecimiento de inventario		FECHA: 25/01/2023
			CODIFICACIÓN: SGC-MP-AI
			Revisión: 0
Propósito del proceso:	El propósito del procedimiento consiste en el abastecimiento completo de la compañía, que permita identificar y adquirir los insumos que la empresa necesita para seguir operando con normalidad.		
Alcance del proceso:	La descripción del proceso comienza una vez se necesite suplir el consumo de productos y concluye con el reporte del recibimiento de la mercadería en la empresa. Las áreas responsables para que el proceso se pueda llevar a cabo correctamente son: el área de Logística y operaciones y dirección comercial.		
Referencias:	N/A		
Definiciones:	<p>Carga consolidada: Es un tipo de carga en el cual se puede mezclar diferentes tipos de envíos, que pueden ser de compañías distintas en un mismo contenedor.</p> <p>Forwarder: Son agentes de carga. Son la organización de transporte que se encarga de ofrecer servicios de logística.</p>		
Responsabilidades			
<p>De cumplir:</p> <p>Jefe de almacén</p> <p>Auxiliar de almacén</p> <p>De hacer cumplir:</p> <p>Gerente de logística y operaciones</p> <p>Director comercial</p>			

Fuente de elaboración propia.



		MANUAL DE PROCESOS	PAGINA: 2/5
		Abastecimiento de inventarios	FECHA: 25/01/2023
			CODIFICACIÓN: SGC-MP-AI
			Revisión:0
Descripción de las actividades			
Responsable	Tarea	Descripción	
Gerente de logística y operaciones	1	Análisis de los pedidos sugeridos	
Gerente de logística y operaciones	2	Orden de pedido sugerido cuantitativo	
Gerente de logística y operaciones	3	Orden de pedido sugerido cualitativo	
Gerente de logística y operaciones	4	Orden de consumo formal	
Director comercial	5	Revisión y Modificación de orden de compra.	
Director comercial	6	Aprobación de orden de compra.	

Fuente de elaboración propia.



		MANUAL DE PROCESOS	PAGINA: 3/5
		Abastecimiento de inventarios	FECHA: 25/01/2023
			CODIFICACIÓN: SGC-MP-AI
			Revisión:0
Descripción de las actividades			
Responsable	Tarea	Descripción	
Gerente de logística y operaciones	7	Se envía orden de compra a proveedor.	
Gerente de logística y operaciones	8	Facturación de orden de compra	
Gerente de logística y operaciones	9	traslado de carga de almacén proveedor hacia forward	
Gerente de logística y operaciones	10	consolidación de carga	
Gerente de logística y operaciones	11	despacho de carga consolidada	
Gerente de logística y operaciones	12	Flete internacional bajo la supervisión de carga	


Fuente de elaboración propia.



		MANUAL DE PROCESOS	PAGINA: 4/5
		Abastecimiento de inventarios	FECHA: 25/01/2023
			CODIFICACIÓN: SGC-MP-AI
			Revisión: 0
Descripción de las actividades			
Responsable	Tarea	Descripción	
Gerente de logística y operaciones	13	descargue de puerto y liberación de BL	
Gerente de logística y operaciones	14	Transporte terrestre internacional	
Gerente de logística y operaciones	15	Ingreso de almacén fiscal	
Gerente de logística y operaciones	16	Liberación de RESA	
Gerente de logística y operaciones	17	Desaduanaje de la carga	
Gerente de logística y operaciones	18	traslado de almacén fiscal a almacén AGRONAVA	

Fuente de elaboración propia.

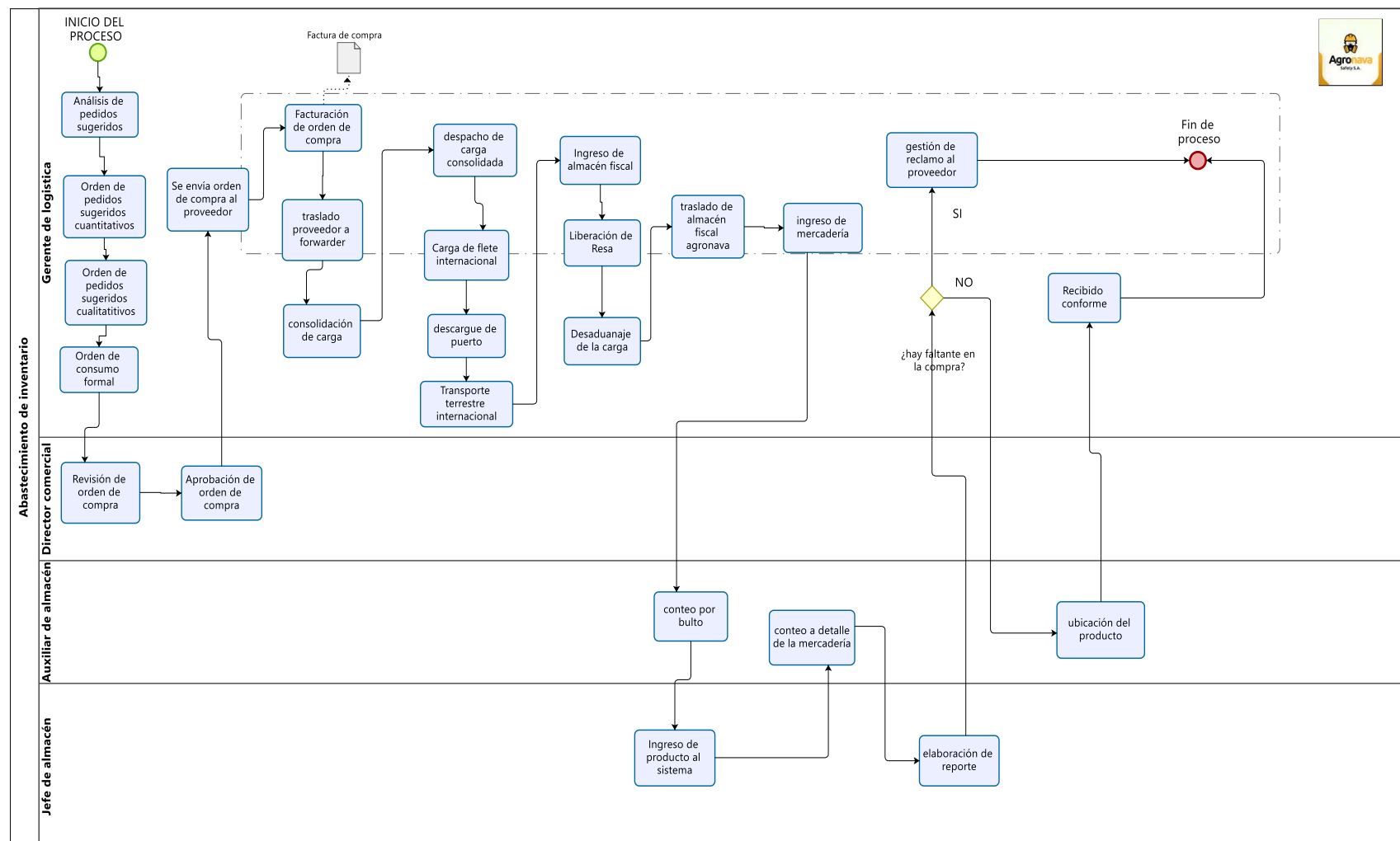


		MANUAL DE PROCESOS	PAGINA: 5/5
		Abastecimiento de inventarios	FECHA: 25/01/2023
			CODIFICACIÓN: SGC-MP-AI
			Revisión: 0
Descripción de las actividades			
Responsable	Tarea	Descripción	
Gerente de logística y operaciones	19	Elaboración del retaceo para ingreso de mercadería	
Auxiliar de almacén	20	recepción de carga y conteo por bulto	
Jefe de almacén	21	Ingreso de producto al sistema	
Auxiliar de almacén	22	conteo a detalle de la mercadería solicitada	
Jefe de almacén	23	elaboración de reporte recibido conforme a mercadería	
Gerente de logística y operaciones/ Auxiliar de almacén	24	¿Hay faltantes en la compra? Si. Gestión de reclamo por faltantes al proveedor. No. ubicación de los productos	
Gerente de logística y operaciones	25	Reporte de recibido conforme de la carga.	
FIN DE PROCESOS			

Fuente de elaboración propia.



Propuesta de manual de funciones y procedimientos basado en la normativa ISO 9001 para la empresa AGRONAVA SAFETY S.A.




Fuente de elaboración propia.



	MANUAL DE PROCESOS	PAGINA: 1/3
	Proceso de compras exprés	FECHA: 25/01/2023
		CODIFICACIÓN: SGC-MP-CE
		Revisión: 0
Propósito del proceso:	Asegurar el suministro de materiales no disponibles en el inventario de la empresa, asegurando suplir las necesidades latentes de nuestros clientes.	
Alcance del proceso:	La descripción del proceso da comienzo una vez el cliente ha solicitado la orden de precios de los productos solicitados. Las áreas involucradas en la realización de este proceso es el área comercial, ventas y logísticas de operaciones.	
Referencias:	N/A	
Definiciones:	Compras exprés: Es aquella que agiliza el proceso de compra de manera rápida y eficiente de cada uno de los compradores.	
Responsabilidades		
De cumplir: Asesor industrial Asesor telemarketing y ventas Jefe de almacén De hacer cumplir: Gerente de logística y operaciones Director comercial		


Fuente de elaboración propia.



		MANUAL DE PROCESOS	PAGINA: 2/3
		Proceso de compras expres	FECHA: 25/01/2023
			CODIFICACIÓN: SGC-MP-CE
			Revisión:0
Descripción de las actividades			
Responsable	Tarea	Descripción	
Asesores de ventas	1	Atender las necesidades latentes del cliente.	
Asesores de ventas	2	Solicitar al gerente de logística y operaciones una cotización de precios de productos seleccionados por el cliente.	
Gerente de logística y operaciones	3	Buscar y analizar ofertas de proveedores locales para generar la mejor oferta para nuestros clientes.	
Gerente de logística y operaciones	4	Autoriza el proveedor con las ofertas óptima de acuerdo a las necesidades del cliente.	
Director comercial	5	Generar el precio de venta.	
Asesores de ventas	6	Entregar cotización de precios de los productos solicitados por el cliente de acuerdo con sus especificaciones solicitadas.	
Asesores de ventas	7	¿El cliente genera una orden de compra? Si. Obtener orden de compra del cliente No. Fin de la operación	
Gerente de logística y operaciones	8	Generar una orden de compra al proveedor seleccionado.	

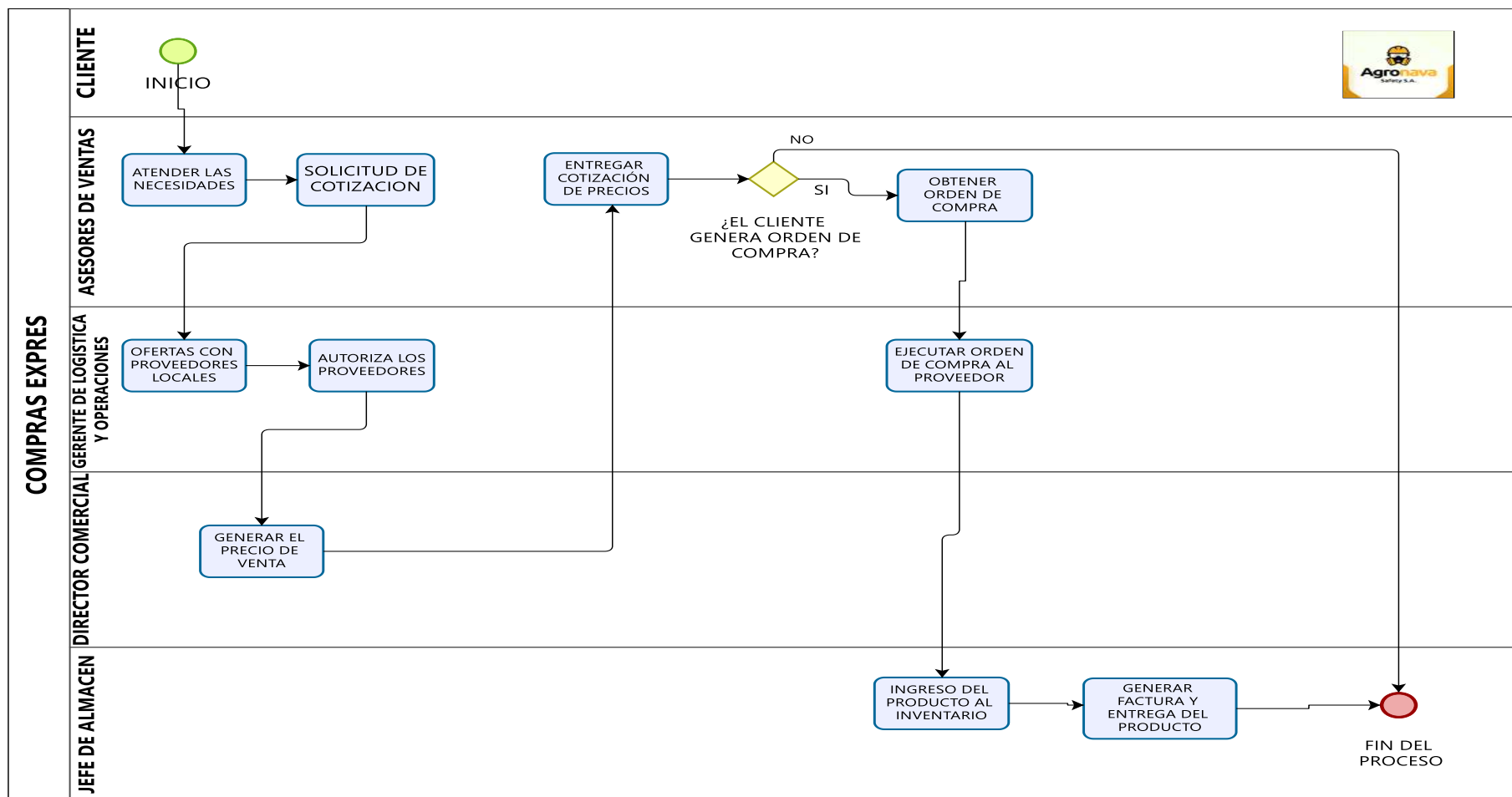
Fuente de elaboración propia.



		MANUAL DE PROCESOS	PAGINA: 3/3
		Proceso de compras exprés	FECHA: 25/01/2023
			CODIFICACIÓN: SGC-MP-CE
			Revisión:0
Descripción de las actividades			
Responsable	Tarea	Descripción	
Jefe de almacén	9	Ingreso del producto solicitado al inventario de la empresa.	
Jefe de almacén	10	Generar facturación y entrega de producto solicitado por el cliente.	
Fin del proceso			


Fuente de elaboración propia.





Fuente de elaboración propia.



	MANUAL DE PROCESOS	PAGINA: 1/2
	Proceso de movimientos contables.	FECHA: 25/01/2023
		CODIFICACIÓN: SGC-MP-MC
		Revisión: 0
Propósito del proceso:	Verificar, analizar y validar los estados financieros, registro de compras, gastos, legalidad de facturas, registro de las operaciones de la empresa, los informes correspondientes a los flujos de efectivo, y ayudar a la toma de decisiones de la alta gerencia tomando como base el estado económico actual de la empresa AGRONAVA SAFETY S.A.	
Alcance del proceso:	La descripción del proceso da comienzo una vez que las áreas correspondientes realicen actividades de facturación compras, modificaciones o ajustes de las ventas, inventarios, transferencias y toda actividad referente uso de monetización, deberá ser enviada al área de contabilidad.	
Referencias:	N/A	
Definiciones:	<p>Gastos operativos: es un gasto relacionado con las operaciones principales de un negocio. Este tipo de gasto es el primero que se muestra en el estado de ganancias y pérdidas de una empresa.</p> <p>Ajustes de inventario: un ajuste de inventario es un movimiento de entrada o salida de artículos en el almacén. Es funcional para agregar el inventario inicial, pérdidas o aumentos de mercancía.</p>	

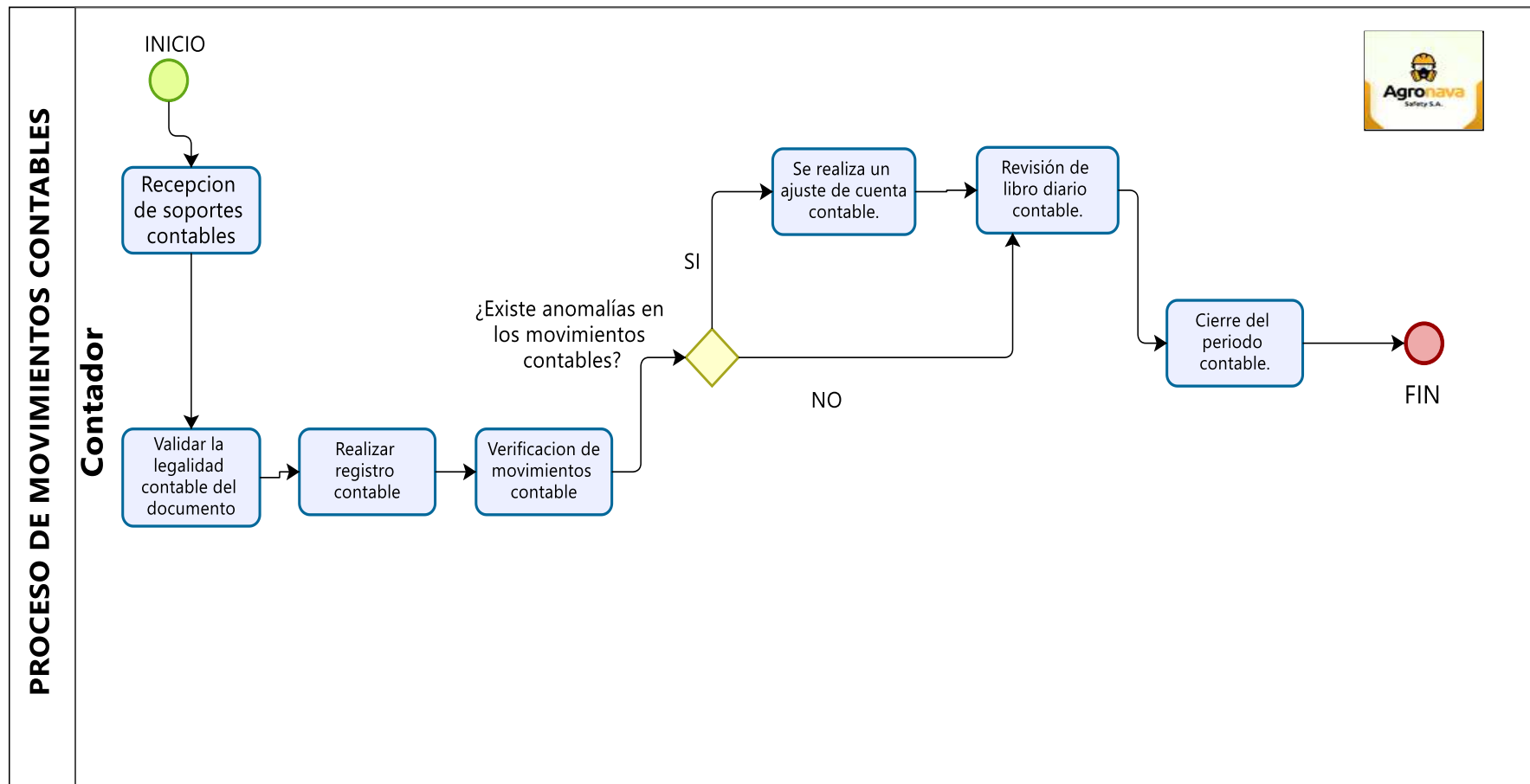
Fuente de elaboración propia.



	MANUAL DE PROCESOS		PAGINA: 2/2
	Proceso de movimientos contables.		FECHA: 25/01/2023
			CODIFICACIÓN: SGC-MP-MC
			Revisión: 0
Responsabilidades			
De hacer cumplir: Contador.			
Descripción de actividades			
Responsable	Tarea	Descripción	
Contador	1	Recepción de documentos de soporte que generan afectaciones contables en la empresa.	
Contador	2	Verificación de la legalidad contable de los documentos proporcionados.	
Contador	3	Realizar el registro contable.	
Contador	4	Verificación de movimientos contables (revisión de cuentas).	
Contador	5	¿Existe anomalías en los movimientos contables? SI . Se realiza un ajuste de cuenta contable. NO . Seguir al paso 6	
Contador	6	Revisión de libro diario contable.	
Contador	7	Cierre del periodo contable.	
Fin del proceso			


Fuente de elaboración propia.






Fuente de elaboración propia.



	MANUAL DE PROCESOS		PAGINA: 1/2
	Proceso de estados financieros		FECHA: 25/01/2023
			CODIFICACIÓN: SGC-MP-EF
			Revisión: 0
Propósito del proceso:	del	El propósito del procedimiento consiste suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de una entidad.	
Alcance del proceso:	del	La descripción del proceso comienza una vez que se realice una auditoría para las correcciones e imprecisiones. Las áreas responsables que este proceso se pueda llevar a cabo correctamente son: contador, director comercial, dirección general	
Referencias:		N/A	
Definiciones:		<p>Libro diario: se registran todos los movimientos de la empresa.</p> <p>Libro mayor: se definen los movimientos divididos por asientos contables.</p> <p>Estados financieros: es suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de una entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas.</p>	

Fuente de elaboración propia.



		MANUAL DE PROCESOS	PAGINA: 2/2
		Proceso de estados financieros	FECHA: 25/01/2023
			CODIFICACIÓN: SGC-MP-EF
			Revisión:0
Responsabilidades			
<p>De cumplir: Contador</p> <p>De hacer cumplir: Director comercial Director general</p>			
Descripción de actividades			
Responsable	Tarea	Descripción	
Contador	1	Auditoria de registros de libro diario versus movimiento en libro Mayor	
Contador	2	Corrección de imprecisiones en movimiento contables en el libro mayor.	
Contador	3	Revisión de los informes de mayor con los informes operativos y comerciales de la empresa.	
contador	4	Validación de hallazgo de errores con las áreas involucradas.	
Contador	5	¿Se encontraron errores? SI. corrige el movimiento contable a nivel de diario. Si no pasar al 7	
Contador	6	Se revisan de registros de libro diario versus movimiento en libro Mayor en las cuentas afectadas.	
Contador	7	Elaboración de estados financieros.	

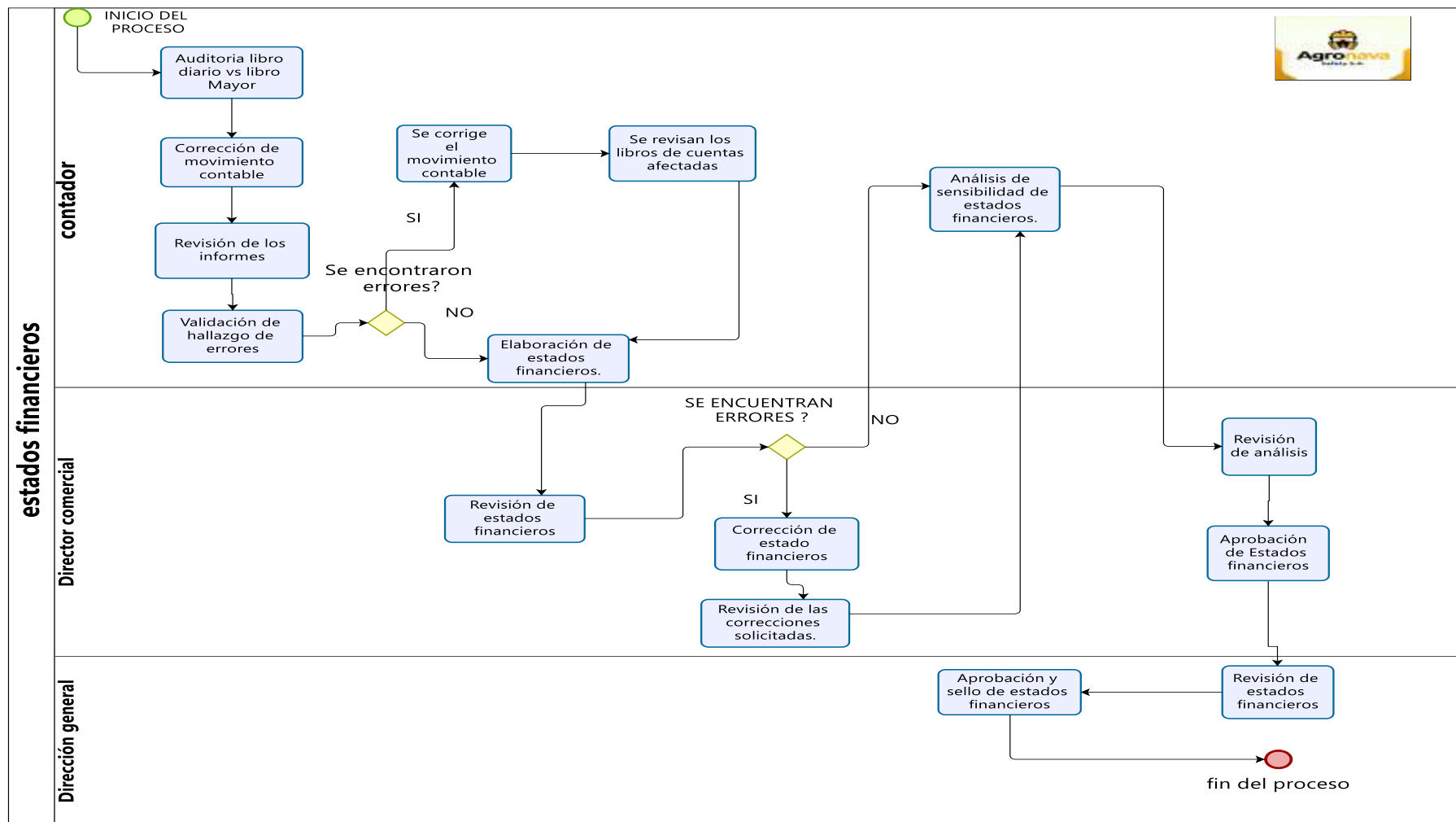
Fuente de elaboración propia.



Director comercial	8	Revisión de estados financieros Si hay errores 9. No 11
Director comercial	9	Corrección de estado financieros
Director comercial	10	Revisión de las correcciones solicitadas
Contador	11	Análisis de sensibilidad de estados financieros.
Director comercial	12	Revisión de análisis
Director comercial	13	Aprobación de Estados financieros
Director general	14	Presentación de estados financieros
Director general	15	Revisión de estados financieros
Contador general /director comercial/director general	16	Aprobación, firma y sellado de los estados financieros
Fin del proceso.		

Fuente de elaboración propia.






Fuente de elaboración propia.




Propuesta de manual de funciones y procedimientos basado en la normativa ISO 9001 para la empresa AGRONAVA SAFETY S.A.

	MANUAL DE PROCESOS	PAGINA: 1/2
	Proceso de venta en sitio	FECHA: 25/01/2023
		CODIFICACIÓN: SGC-MP-VS
		Revisión: 0
Propósito del proceso:	La venta total de cada uno de los productos distribuidos por la empresa para satisfacer las necesidades latentes de cada uno de nuestros clientes.	
Alcance del proceso:	La descripción del proceso da comienzo una vez el cliente se da a la necesidad de comprar uno de los EPP distribuidos por la empresa para el cumplimiento de sus tareas diarias. Las áreas involucradas en la realización de este proceso es el área comercial, financiera, ventas y logística y operaciones.	
Referencias:	N/A	
Definiciones:	<p>Compras exprés: es aquella que agiliza el proceso de compra de manera rápida y eficiente de cada uno de los compradores.</p> <p>Carta de exoneración: es la dispensa total o parcial del pago, la obligación tributaria, concedida por el Poder Ejecutivo en los casos autorizados por la ley.</p>	


Fuente de elaboración propia.



	MANUAL DE PROCESOS		PAGINA: 1/3
	Proceso de venta en sitio		FECHA: 25/01/2023
			CODIFICACIÓN: SGC-MP-VS
			Revisión: 0
Responsabilidades			
<p>De cumplir:</p> <p>Asesor industrial Asesor telemarketing y ventas Auxiliar de almacén Jefe de almacén Gestor de cartera y cobro</p> <p>De hacer cumplir:</p> <p>Gerente de logística y operaciones Director comercial Contador general</p>			
Descripción de las actividades			
Responsable	Tarea	Descripción	
Cliente	1	Requerimiento de los equipos de protección personal de la empresa	
Cliente	2	Solicitud formal de cotización de precios	
Asesores de ventas	3	Recepción y análisis de solicitud formal de cotización	
Asesores de ventas	4	Revisión de disponibilidad de inventario	
Asesores de ventas	5	¿Inventario en existente? SI. Aplicar precio y condiciones de ventas. NO. Se gestiona compra exprés	


Fuente de elaboración propia.



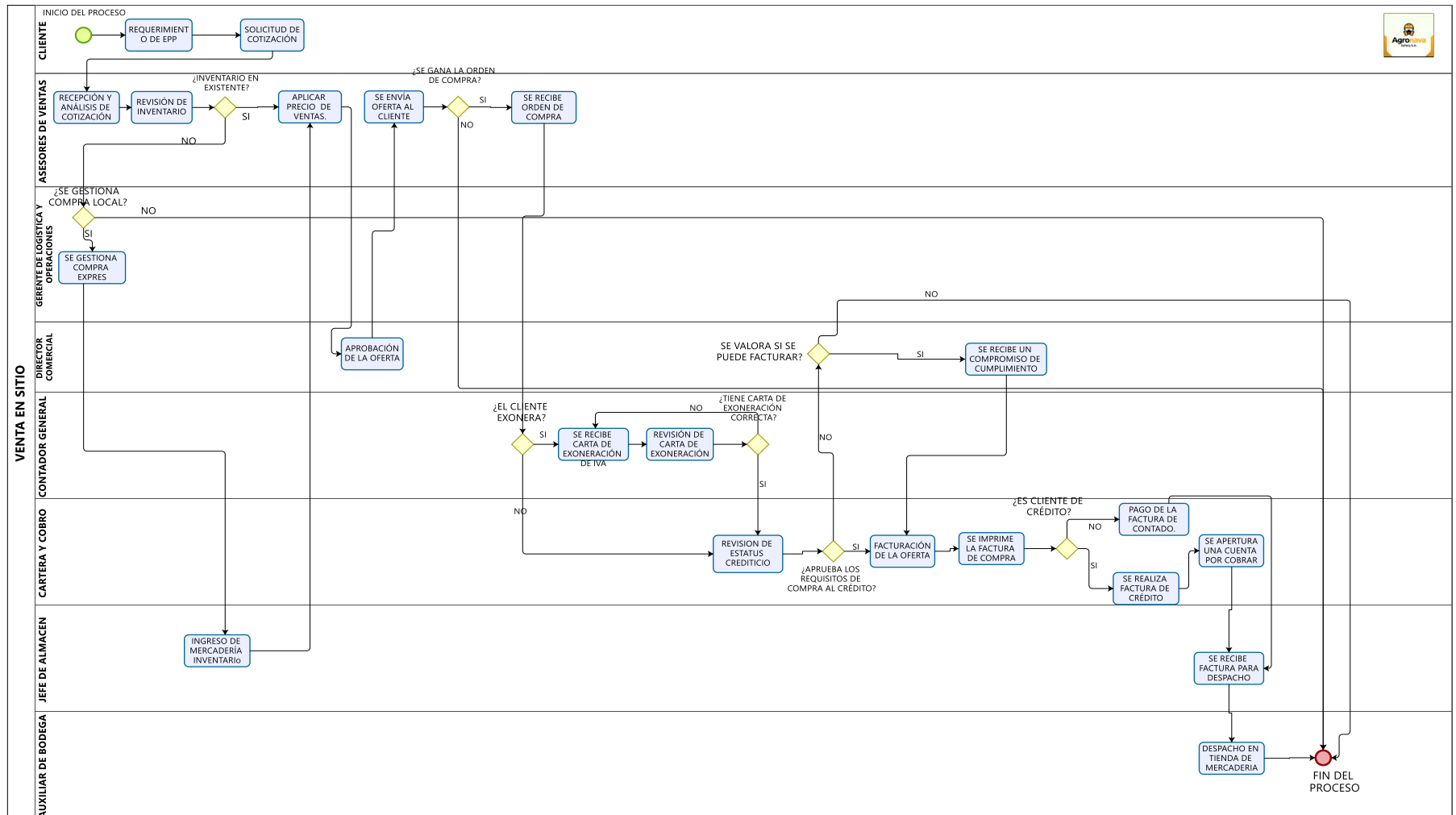
		MANUAL DE PROCESOS	PAGINA: 2/3
		Proceso de venta en sitio	FECHA: 25/01/2023
			CODIFICACIÓN: SGC-MP-VS
			Revisión:0
Descripción de las actividades			
Responsable	Tarea	Descripción	
Gerente de logística y operaciones	6	¿Se gestiona compra local? SI. Se gestiona compra exprés. NO. Se desiste de la venta	
Jefe de almacén		Ingreso de la compra exprés a la bodega de la empresa	
Asesores de ventas	7	Aplicar precio de los productos y condiciones de ventas.	
Director comercial	8	Aprobar oferta de venta de los productos solicitados por el cliente	
Asesores de ventas	9	Se envía oferta comercial al cliente	
Asesores de ventas	10	¿Se gana la orden de compra? SI. Se recibe orden de compra. NO. Se cierra la oferta en el sistema.	
Contador general/ Cartera y cobro	11	¿El cliente exonera? SI. Se recibe carta de exoneración de IVA. NO. Proceder a revisar estatus crediticio	

Fuente de elaboración propia.



		MANUAL DE PROCESOS	PAGINA: 3/3
		Proceso de venta en sitio	FECHA: 25/01/2023
			CODIFICACIÓN: SGC-MP-VS
			Revisión: 0
Descripción de las actividades			
Responsable	Tarea	Descripción	
Contador general	12	Revisión de carta de exoneración de IVA	
Contador general	13	¿Carta de exoneración correcta? SI. Revisar estatus crediticio NO. Recibir carta de exoneración de IVA	
Director comercial/ Asesores de ventas	14	¿Aprueba los requisitos de compra al crédito? SI. Facturación de la oferta NO. Se valora si se puede facturar	
Director comercial/ Cliente	15	¿Se valora si se puede facturar? SI. Se recibe un compromiso de cumplimiento. NO. Se cierra la oferta del sistema	
Cartera y cobro	16	Se imprime la factura de compra	
Cartera y cobro	17	¿Es cliente de crédito? SI. Se realiza factura de crédito. NO. Se realiza el pago de la factura de contado.	
Cartera y cobro	18	Se apertura una cuenta por cobrar	
Jefe de almacén	19	Se recibe factura para despacho	
Auxiliar de almacén	20	Despacho en tienda de mercancía según criterios de la factura de compra.	






Fuente de elaboración propia.




Propuesta de manual de funciones y procedimientos basado en la normativa ISO 9001 para la empresa AGRONAVA SAFETY S.A.

	MANUAL DE PROCESOS	PAGINA: 1/4
	Proceso de distribución al cliente en sitio	FECHA: 25/01/2023
		CODIFICACIÓN: SGC-MP-DCS
		Revisión: 0
Propósito del proceso:	La formal distribución de cada uno de los productos solicitados por nuestros clientes en sus respectivas instalaciones.	
Alcance del proceso:	La descripción del proceso da comienzo una vez se recibe la solicitud de entrega de los productos solicitados por el cliente a sus oficinas. Las áreas involucradas en la realización de este proceso es el área de logísticas de operaciones, ventas y área financiera.	
Referencias:	N/A	
Definiciones:	<p>Documento de soporte: son aquellos documentos oficiales, de comercio y de transporte que, o bien respaldan las declaraciones específicas presentadas en la declaración de mercancías, como la factura comercial.</p> <p>Remisión de factura: es un documento soporte de la entrega de mercancías en el que se indican las cantidades que han salido de forma física del inventario y han sido entregadas al cliente, pero no han sido facturadas.</p>	


Fuente de elaboración propia.



	MANUAL DE PROCESOS		PAGINA: 2/4
	Proceso de distribución al cliente en sitio		FECHA: 25/01/2023
			CODIFICACIÓN: SGC-MP-DCS
			Revisión: 0
Responsabilidades			
<p>De cumplir: Auxiliar de almacén Gestor de reparto</p> <p>De hacer cumplir: Gerente de logística y operaciones Jefe de almacén</p>			
Descripción de las actividades			
Responsable	Tarea	Descripción	
Jefe de almacén	1	Recepción de solicitudes de entrega de los productos.	
Jefe de almacén	2	Organización de entrega de pedidos por zona al final del periodo	
Gerente de logística y operaciones	3	Define y aprueba la mejor ruta para el envío de la mercadería solicitada por los clientes.	
Jefe de almacén	4	Se recibe la carga de trabajo para organizar la ruta	
Jefe de almacén/ Auxiliar de almacén	5	¿Se aprueban las entregas de reparto? SI. Preparación de pedido para la entrega. NO. Solicitudes de entrega en espera a ser agregada en ruta.	


Fuente de elaboración propia.



		MANUAL DE PROCESOS		PAGINA: 3/4
		Proceso de distribución de cliente en sitio		FECHA: 25/01/2023
				CODIFICACIÓN: SGC-MP-DCS
				Revisión: 0
Descripción de las actividades				
Responsable	Tarea	Descripción		
Gerente de logística y operaciones /Asesor telemarketing y ventas	6	¿El pedido se consolidó en alguna ruta? SI. Se define y aprueba la mejor ruta de entrega para él envió de la mercadería solicitada por los clientes. NO. El asesor gestiona la entrega del producto.		
Gestor de reparto	7	Revisión y preparación del vehículo para la ruta.		
Auxiliar de almacén	8	Entrega de productos vendidos a reparto para su distribución		
Gestor de reparto	9	Recepción de documentos de soporte y carga de los productos vendidos al transporte de la empresa.		
Gestor de reparto	10	Distribución en ruta de los productos solicitados por los clientes.		
Clientes	11	Recepción de pedidos de parte de los clientes		
Gestor de reparto	12	¿Se entregó al último cliente el pedido? SI. Retorno a las instalaciones AGRONAVA. NO. Distribución en ruta de los productos solicitados por los clientes.		
Jefe de almacén	13	Recepción de documentos de soporte de entrega de los productos.		

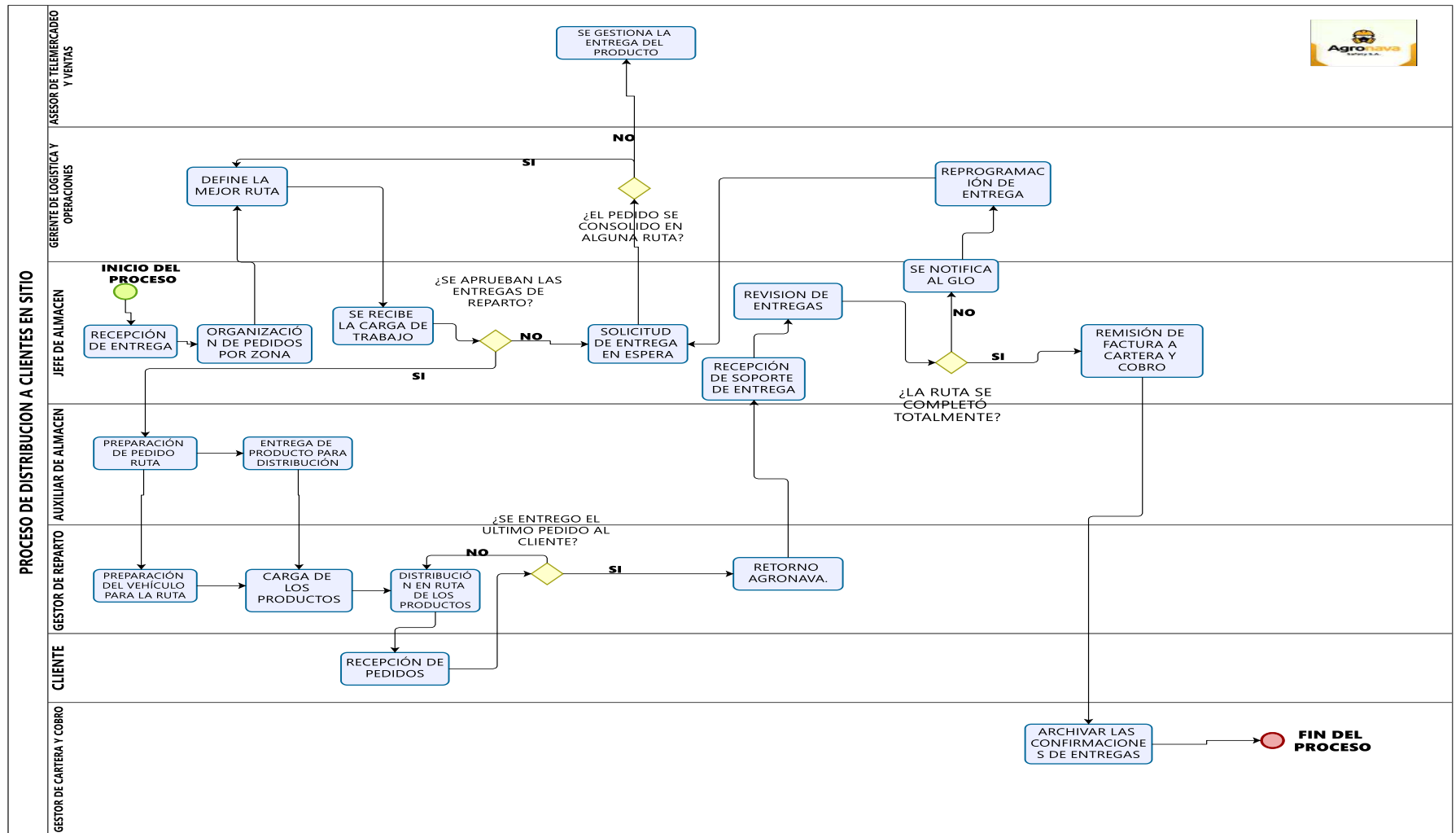
Fuente de elaboración propia.



		MANUAL DE PROCESOS	PAGINA: 4/4
		Proceso de distribución de cliente en sitio	FECHA: 25/01/2023
			CODIFICACIÓN: SGC-MP-DCS
			Revisión: 0
Descripción de las actividades			
Responsable	Tarea	Descripción	
Jefe de almacén	14	Revisión formal de cumplimiento de entregas de pedidos puestos en ruta.	
Jefe de almacén	15	¿La ruta se completó totalmente? SI. Remisión de factura a cartera y cobro. NO. Se notifica al Gerente de logística y operaciones	
Gerente de logística y operaciones/jefe de almacén	16	Se gestiona la reprogramación de entrega de pedidos en ruta.	
Cartera y cobro	17	Archivar las confirmaciones de entregas.	
Fin del proceso			

Fuente de elaboración propia.






Fuente de elaboración propia.



Propuesta de manual de funciones y procedimientos basado en la normativa ISO 9001 para la empresa AGRONAVA SAFETY S.A.


	MANUAL DE PROCESOS	PAGINA: 1/3
	Visitas de seguimiento a clientes	FECHA: 25/01/2023
		CODIFICACIÓN: SGC-MP-VSC
		Revisión: 0
Propósito del proceso:	Un mejor conocimiento de los usuarios y clientes, para poder satisfacer de forma correcta sus necesidades. Aportando mejora en ventas e imagen de la empresa por medio de la implantación de mejora en recomendaciones dadas por clientes.	
Alcance del proceso:	La descripción del proceso da comienzo una vez se hace un reporte de planificación de visitas semanales. Las áreas involucradas en la realización de este proceso es el asesor industrial, dirección comercial, gerente de operaciones y logística y jefe de almacén	
Definiciones:	<p>Reporte de planificación de visitas: es un documento que muestra detalladamente el número de visitas que se deben de realizar, estas pueden ser semanal, quincenal o mensual; según la orden establecida por la organización.</p> <p>Reporte de culminación de visita: es un documento que indica si las visitas fueron realizadas con éxito o surgieron complicaciones en el recorrido.</p> <p>Solicitud de viáticos: es un derecho de los empleados a quienes se les confiere comisión de servicios, cuya razón principal, es solventar los gastos adicionales por concepto de alojamiento, alimentación y transporte, los cuales, no deben ser asumidos de su propio capital.</p>	



	MANUAL DE PROCESOS		PAGINA: 2/3
			FECHA: 25/01/2023
	Visitas de seguimiento a clientes		CODIFICACIÓN: SGC-MP-VSC
Revisión: 0			
Responsabilidades			
<p>De cumplir: Asesor industrial Jefe de almacén</p> <p>De hacer cumplir: Director comercial Gerente de logística y operaciones</p>			
Descripción de las actividades			
Responsable	Tarea	Descripción	
Asesor industrial	1	Reporte de planificación de Visitas Semanales	
Director comercial	2	Revisado y Autorizado de las visitas semanales a los clientes.	
Asesor industrial	3	Valoración de posibles entregas en las Visitas.	
Asesor industrial	4	Solicitud de Muestras y Regalías	
Asesor industrial	5	Solicitud de Viáticos y fondos para gastos adicionales por visita	
Dirección comercial	6	Aprobación de solicitudes para visitas	

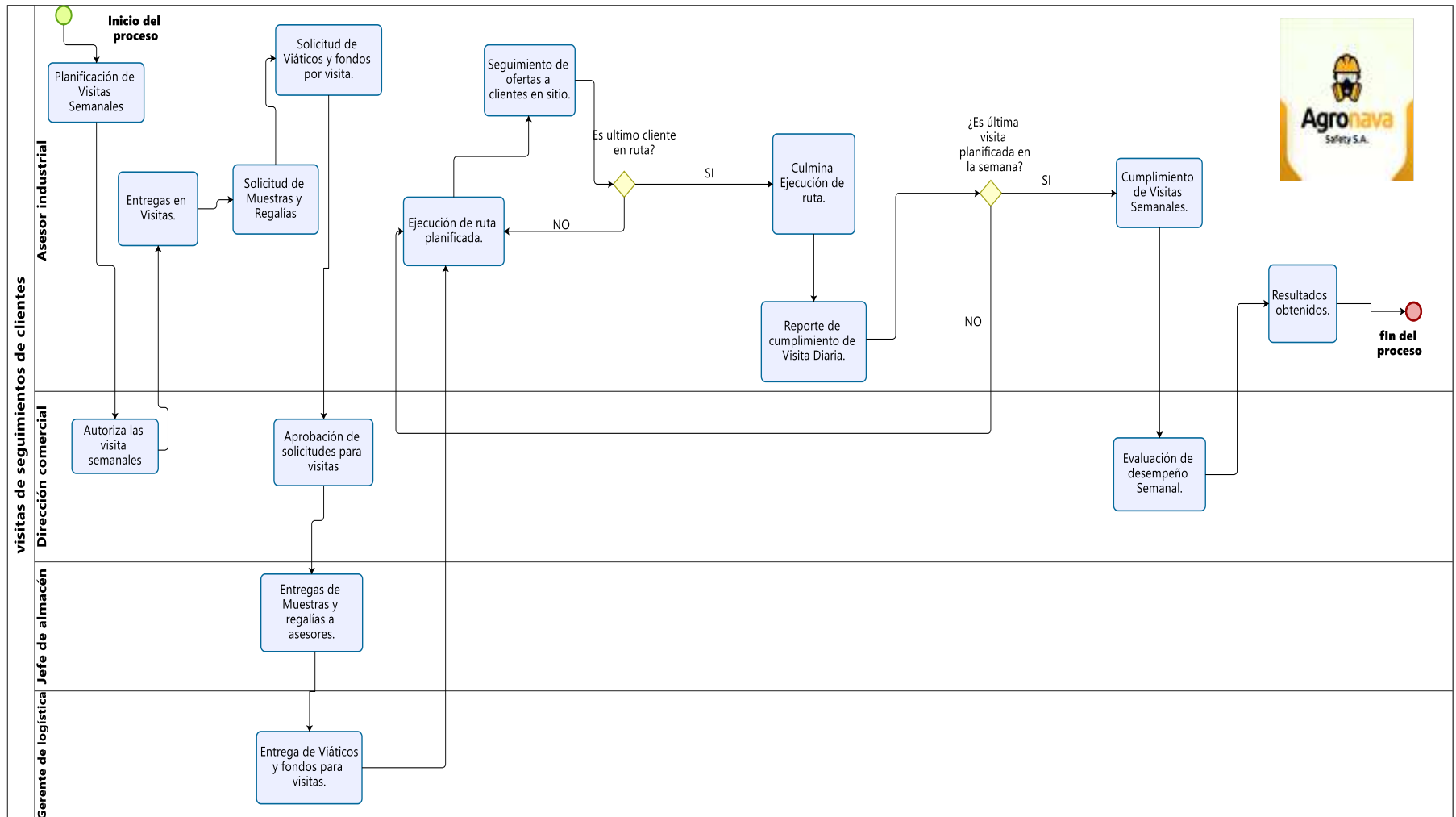
Fuente de elaboración propia.



		MANUAL DE PROCESOS		PAGINA: 3/3
		Visitas de seguimiento a clientes		FECHA: 25/01/2023
				CODIFICACIÓN: SGC-MP-VSC
				Revisión: 0
Descripción de las actividades				
Responsable	Tarea	Descripción		
Jefe de almacén	7	Entregas de Muestras y regalías a asesores.		
Gerente de logística	8	Entrega de viáticos y fondos adicionales para visitas.		
Asesor industrial	9	Ejecución de ruta planificada de vista a clientes.		
Asesor industrial	10	Asesoría y seguimiento de ofertas a clientes en sitio. Si ¿es el último cliente de la ruta no ejecución de rutas de rutas planificadas		
Asesor industrial	11	Culmina Ejecución de ruta regresando al origen de la visita.		
Asesor industrial	12	Reporte de cumplimiento de Visita Diaria. Si ¿es última visita planificada. No culminación de ruta		
Asesor industrial	13	Reporte de cumplimiento de Visitas Semanales.		
Director comercial	14	Evaluación de desempeño semanal.		
Asesor industrial	15	Retroalimentación de los resultados obtenidos.		
Fin del proceso				

Fuente de elaboración propia.







Fuente de elaboración propia.




Propuesta de manual de funciones y procedimientos basado en la normativa ISO 9001 para la empresa AGRONAVA SAFETY S.A.

	MANUAL DE PROCESOS	PAGINA: 1/4
	Proceso de instalación de sistemas especializados	FECHA: 25/01/2023
		CODIFICACIÓN: SGC-MP-ISE
		Revisión: 0
Propósito del proceso:	<p>Garantizar la correcta instalación de los distintos sistemas de protección personal a cada uno de nuestros clientes y sus respectivos colaboradores. Analizando los requerimientos del cliente, diseño y definición de objetivos del proyecto a desarrollar de acuerdo con sus especificaciones en la empresa.</p>	
Alcance del proceso:	<p>La descripción del proceso da comienzo una vez el cliente ha solicitado un requerimiento de un sistema de instalación, ya sea arnés, cuerdas anticaídas, guantes y botas especializados, las áreas encargadas de este proceso son: área comercial, logística y operaciones, Financiera y ventas</p>	
Referencias:	N/A	
Definiciones:	<p>Sistemas especializados: son sistemas de seguridad que permiten mantener el bienestar de los operarios, procesos e instalaciones de las empresas.</p> <p>Provisión de fondos: es un pago o pagos que realiza un cliente a una persona jurídica u organización que le está prestando un servicio, para que este último pueda pagar gastos o recursos en nombre del cliente. Siempre que sean gastos que recaigan de manera natural sobre el cliente.</p>	


	MANUAL DE PROCESOS		PAGINA: 2/4
			FECHA: 25/01/2023
	Proceso de instalación de sistemas especializados		CODIFICACIÓN: SGC-MP-ISE
			Revisión: 0
Responsabilidades			
<p>De cumplir:</p> <p>Asesor industrial Asesor telemarketingo y ventas Jefe de almacén Contabilidad Cartera y cobro Coordinador administrativo</p> <p>De hacer cumplir:</p> <p>Gerente de logística y operaciones Director comercial</p>			
Descripción de las actividades			
Responsable	Tarea	Descripción	
Asesores de ventas	1	Recepción del requerimiento del cliente.	
Director comercial	2	Revisión y análisis del requerimiento del cliente solicitado.	
Director comercial/Asesores de ventas	4	¿Se participa en el proyecto? SI. Se solicitan los alcances y condiciones del proyecto. NO. Fin del proyecto	
Coordinador de ventas	5	Se construye un diseño base del proyecto.	
Asesores de ventas	6	Se realiza un levantamiento de datos en el sitio del proyecto.	
Fuente de elaboración propia.			



	MANUAL DE PROCESOS		PAGINA: 3/4
			FECHA: 25/01/2023
	Proceso de instalación de sistemas especializados		CODIFICACIÓN: SGC-MP-ISE
			Revisión: 0
Coordinador de ventas	7	Se define el diseño de la instalación del sistema	
Coordinador de ventas (Asesor de marca)	8	Se fijan los materiales utilizados para la ejecución del proyecto.	
Director comercial (Asesor de marca)	9	Se fija el presupuesto del proyecto.	
Director comercial	10	Se aprueba la oferta que será proporcionada al cliente.	
Coordinador de ventas	11	Se revisa la oferta con el cliente para su valoración y aprobación.	
Coordinador de ventas/ Asesores de ventas	12	¿El cliente no requiere cambios en la oferta? SI . Definir el diseño de la instalación del sistema. NO . Se envía oferta formal al cliente.	
Asesores de ventas	13	¿El cliente aprueba el proyecto? SI . Se solicita un adelanto del precio indicado al cliente. NO . Fin del proceso.	
Responsable de cartera y cobro	14	Recepción del pago de adelanto solicitado al cliente	
Gerente de logística y operaciones	15	Se gestiona y ejecuta la compra e importación de los elementos utilizados en el sistema con el proveedor.	
Gerente de logística y operaciones	16	Se ejecuta la logística de abastecimiento de los elementos utilizados en el sistema.	

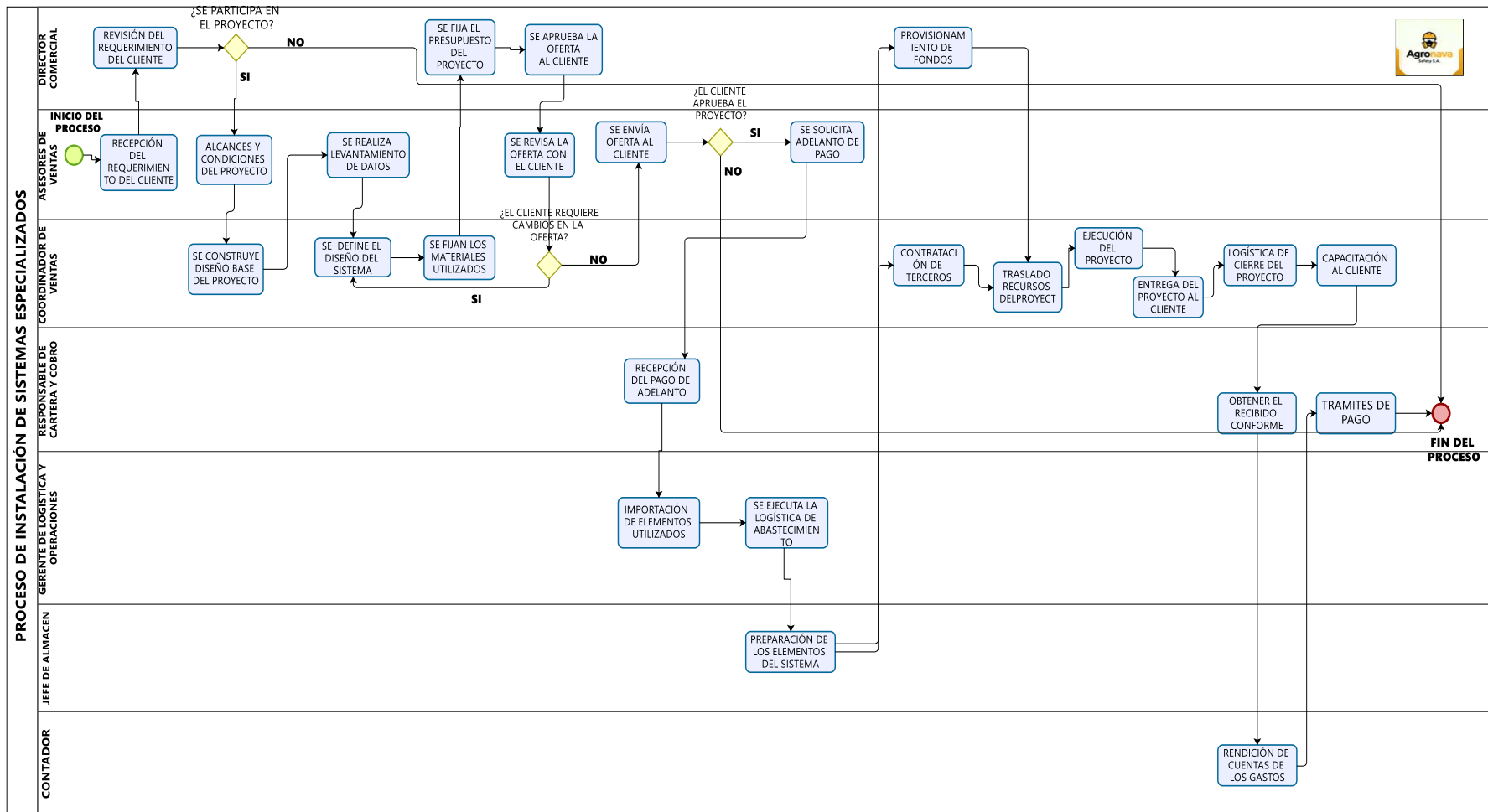
Fuente de elaboración propia.



	MANUAL DE PROCESOS		PAGINA: 4/4
			FECHA: 25/01/2023
	Proceso de instalación de sistemas especializados		CODIFICACIÓN: SGC-MP-ISE
			Revisión: 0
Descripción de las actividades			
Responsable	Tarea	Descripción	
Jefe de almacén	17	Ingreso y preparación de los elementos del sistema en almacén AGRONAVA SAFETY.	
Coordinador de ventas	18	Contratación de terceros para instalación del sistema.	
Director comercial	19	Provisionamiento de fondos para la instalación del sistema.	
Coordinador de ventas	20	Traslado de los recursos del sistema al lugar del proyecto.	
Coordinador de ventas	21	Ejecución del proyecto.	
Coordinador de ventas	22	Entrega del proyecto al cliente.	
Coordinador de ventas	23	Logística de cierre del proyecto (traslado de las herramientas utilizadas en el sistema).	
Coordinador de ventas	24	Capacitación al cliente sobre el uso del sistema.	
Cartera y cobro	25	Obtener el recibido conforme del proyecto.	
Contador	26	Rendición de cuentas de los gastos del sistema.	
Responsable de cartera y cobro/Asesor industrial	27	Recepción de pago correspondiente al resto del dinero del proyecto.	
Fin del proceso			

Fuente de elaboración propia.





Fuente de elaboración propia.



Propuesta de manual de funciones y procedimientos basado en la normativa ISO 9001 para la empresa AGRONAVA SAFETY S.A.

VIII Indicadores de gestión

A. Indicador de abastecimiento de inventario

Se realiza un análisis de pedidos sugeridos y un estudio de orden tanto cuantitativo y cualitativo.

1. Indicador costo de unidad importada.

Ficha técnica del indicador				
Nombre del indicador		Costo de unidad importada		
Tipo de indicador		Cuantitativo		
Objetivo del indicador		La siguiente norma tiene por objeto controlar los precios de acuerdo a costos generados por la importación o de las unidades.		
Periodicidad		Mensual		
Expresión matemática:				
$\text{Valor} = \frac{\text{Costo de la mercancía importada}}{\text{Total de unidades importadas}}$				
Área operativa	Logística	Unidad de medida	Responsable	Gerente de logística y operaciones
		(C\$/und)		



Impacto: Sirve para conocer el costo individual del producto importado, con el fin de conocer el porcentaje dentro de los costos totales del producto y así definir el precio de venta adecuado.

2. Indicador de unidades abastecida en almacén

Ficha técnica del indicador				
Nombre del indicador		Unidades abastecidas		
Tipo de indicador		Cuantitativo		
Objetivo del indicador		Mide la disponibilidad de abastecimiento		
Periodicidad		Semanal		
Expresión matemática:				
$\left(\frac{\text{uds. abastecidas}}{\text{uds. proyectadas en STOCK}} \right) \times 100\%$				
Área operativa	Logística	Unidad de medida	Responsable	Gerente de logística y operaciones
		Porcentaje		

Impacto: Conocer la disponibilidad del stock para evitar pérdidas en los productos y prevenir sobre stock de los productos.



3. Indicador de volumen de compra

Ficha técnica del indicador				
Nombre del indicador		Volumen de comprar		
Tipo de indicador		Cuantitativo		
Objetivo del indicador		La siguiente norma tiene por objeto controlar el crecimiento en las compras.		
Periodicidad		Mensual		
Expresión matemática:				
$\text{Valor} = \frac{\text{Valor de compra}}{\text{Total de ventas}} \times 100$				
Área operativa	Logística	Unidad de medida	Responsable	Gerente de logística y operaciones
		Porcentaje		

Impacto del indicador:

Conocer el peso de la actividad de compras en relación con las ventas de la empresa con el fin de tomar acciones de optimización de las compras y negociación con proveedores.

4. Indicador de descarga de contenedor

Ficha técnica del indicador	
Nombre del indicador	Descarga de contenedor
Tipo de indicador	Cuantitativo



Objetivo del indicador		Controlar el inventario que entra al almacén		
Periodicidad		Mensual		
Expresión matemática:				
$\sum_{i=1}^n EPP_i \text{ Descargado}$				
Área operativa	Almacén	Unidad	Responsable	Jefe de almacén

Impacto: conocer la cantidad de bultos descargados para mantener un mejor control de inventario.

5. Indicador Comparativo costo de transporte

Ficha técnica del indicador	
Nombre del indicador	Comparativo costo de transporte
Tipo de indicador	Cuantitativo
Objetivo del indicador	La siguiente norma tiene por objeto controlar los gastos propios de unidades transportadas con los que ofrece el mercado de terceros
Periodicidad	Mensual
Expresión matemática:	
$Valor = \frac{\text{Costo de transporte propio } x \text{ unidad}}{\text{Costo de compra trans. } x \text{ unidad}} \times 100$	



Área operativa	Logística	Unidad de medida	Responsable	Gerente de logística y operaciones
		Porcentaje		

Impacto: Sirve para tomar la decisión acerca de contratar el transporte de mercancías o asumir la distribución directa del mismo.

6. Indicador de entrega perfectamente recibida

Ficha técnica del indicador				
Nombre del indicador		Entrega perfectamente recibida		
Tipo de indicador		Cuantitativo		
Objetivo del indicador		La siguiente norma tiene por objeto controlar la calidad de los productos/materiales recibidos, junto con la puntualidad de las entregas de los proveedores de mercancía.		
Periodicidad		Mensual		
Expresión matemática:				
$Valor = \frac{Pedidos\ rechazados}{Total\ de\ ordenes\ de\ compra\ recibida} \times 100$				
Área operativa	Logística	Unidad de medida	Responsable	Gerente de logística y operaciones
		Porcentaje		



Impacto: Costos de recibir pedidos sin cumplir las especificaciones de calidad y servicio, como: costo de retorno, coste de volver a realizar pedidos, retrasos en la producción, coste de inspecciones adicionales de calidad, etc.

7. Indicador de procesos de ventas en sitios

Asegurar y suplir las necesidades latentes de los clientes.

Indicador entregas perfectas

Ficha técnica del indicador				
Nombre del indicador		Entregas perfectas		
Tipo de indicador		Cuantitativo		
Objetivo del indicador		La siguiente norma tiene por objeto controlar la cantidad de pedidos entregado sin problemas.		
Periodicidad		Semanal		
Expresión matemática:				
$valor = \frac{Pedidos\ entregado\ perfecto}{Total\ de\ pedidos\ entregados} \times 100$				
Área operativa	ventas	Unidad de medida	Responsable	Asesor industrial
		Porcentaje		

Impacto: Sirve para medir el nivel de cumplimiento, efectividad y exactitud en porcentaje de los pedidos despachados por la empresa.



8. Indicador entregas completas

Ficha técnica del indicador				
Nombre del indicador		Entregas completas		
Tipo de indicador		Cuantitativo		
Objetivo del indicador		La siguiente norma tiene por objeto controlar la exactitud de la información contenida en las facturas generadas a los clientes.		
Periodicidad		Mensual		
Expresión matemática:				
$Valor = \frac{No. pedidos entregados completos}{Total de pedidos} \times 100$				
Área operativa	Ventas	Unidad de medida	Responsable	Asesor industrial
		Porcentaje		

Impacto: Reproceso de información, imagen de mal servicio al cliente, disminución de la calidad del inventario.

9. Indicador entregas a tiempo

Ficha técnica del indicador	
Nombre del indicador	Entregas a tiempo
Tipo de indicador	Cuantitativo



Objetivo del indicador		La siguiente norma tiene por objeto controlar la cantidad de pedidos que son entregados a tiempo a los clientes.		
Periodicidad		Mensual		
Expresión matemática:				
$Valor = \frac{Pedidos\ entregados\ a\ tiempo}{Total\ de\ pedidos\ entregados} \times 100$				
Área operativa	Ventas	Unidad de medida	Responsable	Asesor industrial
		Porcentaje		

Impacto: Pedidos no recibidos, entre los cuales se encuentran: El coste de mantenimiento de excesivo stock de seguridad, nivel de servicio al cliente final y pérdida de ventas.

10. Indicador de documentación sin problemas

Ficha técnica del indicador	
Nombre del indicador	Documentación sin problema
Tipo de indicador	Cuantitativo
Objetivo del indicador	la siguiente norma tiene por objeto controlar los costos generados en las operaciones logísticas con respecto a las ventas generadas por la empresa.
Periodicidad	Mensual



Expresión matemática:				
$Valor = \frac{Facturas\ generadas\ sin\ errores}{Total\ de\ facturas} \times 100$				
Área operativa	Ventas	Unidad de medida	Responsable	Asesor industrial
		Porcentaje		

Impacto: Impacto Reproceso de información, imagen de mal servicio al cliente, disminución de la calidad del inventario.

11. Indicador estados financieros registro de libro mayor “inventario”.

Se empieza registrando los libros contables libro mayor versus libro diario.

Ficha técnica del indicador	
Nombre del indicador	Inventario de existencias
Tipo de indicador	Cuantitativo
Objetivo del indicador	La siguiente norma tiene por objetivo indicar el número de días de inventario disponible.
Periodicidad	día
Expresión matemática:	
$IE = \frac{Inventario\ promedio(Unid/C\$) \times 365\ días}{Costo\ ventas\ (\frac{Unid}{C\$})}$	



Área operativa	Contabilidad	Unidad de medida	Responsable	Contador
		días		

Impacto: Permite establecer el control de las existencias de la empresa tales como, unidades físicas y valor, así mismo, el movimiento de entrada y salida de estos.

12. Indicador de gastos y beneficios de ventas.

Ficha técnica del indicador				
Nombre del indicador		Rentabilidad sobre ventas		
Tipo de indicador		Cuantitativo		
Objetivo del indicador		Tiene como objetivo medir el porcentaje de utilidad con respecto a las ventas de la empresa.		
Periodicidad		Mensual		
<p>Expresión matemática:</p> $RV = \frac{\text{Utilidad neta (C\$)}}{\text{Ventas neta (C\$)}} * 100\%$				
Área operativa	Contabilidad	Unidad de medida	Responsable	Contador
		porcentaje		



Impacto: Sirve para la evaluación de eficiencia operativa de la empresa, es decir, la capacidad de convertir las ventas en beneficios.

13. Indicador de rotación de inventarios.

Ficha técnica del indicador				
Nombre del indicador		Rotación de inventarios		
Tipo de indicador		Cuantitativo		
Objetivo del indicador		Tiene como objetivo medir la actividad, o liquidez del inventario de una empresa.		
Periodicidad		Anual		
Expresión matemática:				
$RI = \frac{\text{Costo de artículos vendidos (C\$)}}{\text{Inventario (Unid)}}$				
Área operativa	Contabilidad	Unidad de medida	Responsable	Contador
		(C\$/Unid)		

Impacto: Sirve para medir la cantidad de veces que el inventario se vende o se consume en un determinado periodo de tiempo (generalmente un año).



14. Indicador de operaciones.

Ficha técnica del indicador				
Nombre del indicador		Margen de utilidad operativa		
Tipo de indicador		Cuantitativo		
Objetivo del indicador		Tiene como objetivo medir el porcentaje que queda de cada dólar de ventas después que se dedujeron todos los costos y gastos.		
Periodicidad		Mensual		
Expresión matemática:				
$MUO = \frac{\text{Utilidad operativa (C\$)}}{\text{Ventas (C\$)}} \times 100$				
Área operativa	Contabilidad	Unidad de medida	Responsable	Contador
		porcentaje		

Impacto: Mide únicamente la utilidad ganada en las operaciones e ignora los intereses, impuestos y dividendos de acciones preferentes.

15. Indicador de implantación de sistemas con proveedores certificados.

Se realiza un análisis para la implantación de sistemas como base fundamental para la realización de las actividades de los colaboradores de nuestros clientes.

16. Indicador implantación de sistemas especializados.

Ficha técnica del indicador	
Nombre del indicador	Implantación de sistemas especializados
Tipo de indicador	Cuantitativo
Objetivo del indicador	El principal objetivo es controlar y dar a conocer el grado de calidad que tienen los



		proveedores en la empresa a la hora de brindar los servicios. De esta manera generar mayor satisfacción por los productos y servicios ofrecidos.		
Periodicidad		Mensual		
Expresión matemática:				
$Valor = \frac{Proveedores\ certificados}{Total\ de\ proveedores} \times 100\%$				
Área operativa	Comercial	Unidad de medida	Responsable	Director de comercial.
		Porcentaje		

Impacto: Controlar el grado de calidad que tienen los proveedores y el impacto que generan las certificaciones de proveedores en la imagen de la empresa.

17. Indicador de distribución a cliente en sitio.

Se realiza con el fin de calcular el costo de las operaciones realizadas en las distribución o despachos de los productos a los clientes.

Ficha técnica del indicador	
Nombre del indicador	Distribución a cliente en sitio
Tipo de indicador	Cuantitativo
Objetivo del indicador	Calcular los costos de transporte por envío de la mercadería a los proveedores foráneos.
Periodicidad	Mensual



Expresión matemática:

$$\text{Costo por kilometraje} = \frac{\text{Costo total de envío}}{\text{Kilometros totales recorridos}}$$

Área operativa	Logística	Unidad de medida	Responsable	JEFE DE ALMACEN
		C\$/km		

Impacto: Generar la relación que existe entre cada uno de los gestores de reparto sobre los gastos generados de transporte por cada uno de ellos.



IX CONCLUSIONES:

Para realizar el diagnóstico de la situación actual de la empresa AGRONAVA SAFETY S.A fue necesario aplicar diferentes herramientas de recolección de datos como: entrevista, encuesta, y las observaciones directas a los colaboradores de la empresa, permitiendo así, examinar a detalle la situación real de los procesos operativos desarrollados actualmente en la empresa. A través de la evaluación se concretó que los manuales de funciones y procedimiento son de vital importancia en la organización. Reflejando por medio de la entrevista a los colaboradores de la empresa que estos desconocen un documento que plasmen las actividades operativas desarrolladas en la misma, y resaltan la importancia que tiene la creación de dichos manuales que apoyen al desarrollo de sus actividades diarias.

- ❖ Se determinaron las funciones y procedimientos mediante el método de la observación lo cual permitió elaborar hojas de verificación para obtener un mejor desempeño.

La elaboración de fichas técnicas permitió que se analizara las actividades y procedimientos de forma ordenada y efectiva permitiendo la propuesta de las fichas técnicas creadas por medio del método de la entrevista, mismas que contribuyeron para la construcción de las nuevas hojas de verificación de: “que” hacer y “como” hacer el trabajo de manera confiable.

El manual de funciones documenta los cargos por orden jerárquico: director general, director comercial, contador, coordinador de ventas, gerente de logística y operaciones, responsable de cartera y cobro, gestor de banca y archivo, asesor industrial, asesor de telemarketing y ventas, jefe de almacén, auxiliar de almacén, gestor de reparto, coordinador administrativo, y gestor de servicios. Cada uno es reflejado en el documento, y menciona todas las interacciones que se derivan del cargo, la formación académica y profesional de los trabajadores.

El manual de procedimientos documenta los procesos de cada área de trabajo, incluyendo los subprocesos. Cada flujo de proceso ha sido diseñado mediante el modelador Bizagui y descrito de manera secuencial. Cada procedimiento



documentado, explicando los elementos del manual y notación por cada persona involucrada en los procesos.

- ❖ Sugerir acciones de mejoras dentro los procesos, considerando la normativa ISO 9001:2015.

Se estandarizaron las funciones y procedimientos basado en la normativa ISO 9001:2015 permitiendo realizar las actividades de la organización de forma metódica y eficaz puesto que es un documento que contiene de forma coherente las políticas y los procedimientos.

- ❖ Detallar los indicadores de gestión basados en la normativa ISO 9001:2015.

Para determinar los indicadores de gestión que miden las expresiones cuantitativas del comportamiento y desempeño de un proceso, fue necesario realizar entrevista al gerente y directores de la empresa que están relacionados con los procesos. Se diseñaron fichas de indicadores con el fin de controlar y evaluar el rendimiento que tiene la compañía, enfocados principalmente en logística y operaciones (inventarios, volumen de compras, costos de transporte, entregas, ventas, documentación), finanzas (estados financieros, gastos y beneficios de ventas, rotación de inventarios), implantación de sistemas especializados (con proveedores certificados) y distribución a clientes en sitio.



X. RECOMENDACIONES.

- Es necesario que el manual de funciones y procedimientos basado en la normativa ISO 9001:2015, se encuentre a la disposición de cada uno de los colaboradores de la empresa, con el fin de dar a conocer cuáles son los procedimientos y funciones de la organización, de forma detallada y correcta.
- Proporcionar un programa de capacitación para futuros colaboradores, aplicándose posteriormente al personal que ya forma parte de la organización, con el objetivo de estandarizar los procesos y el servicio de los productos ofertados, esto con el fin de retroalimentar a todos los colaboradores bajo que normas, parámetros y la documentación necesaria que se requiere para los procedimientos a realizar a futuro.
- La alta dirección de la empresa deberá poner en práctica la aplicación del manual de procedimientos para eliminar el reproceso o actividades extras desarrolladas por el personal, a causa de la no estandarización de las operaciones en la empresa.
- La propuesta de manuales y procedimientos será de gran utilidad y contribuirá a la mejora continua dentro de la organización, tomando de gran referencia los manuales como herramientas vitales, que permitan perfilarse hacia la calidad y eficiencia de la empresa.



XI BIBLIOGRAFIA

- 1- Méndez Delgado, F. (2012). Los procesos industriales y el medio ambiente: un nuevo paradigma. Ibagué, Colombia: Universidad de Ibagué. Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/unicaragua/titulos/70134>.
- 2- Vértice, P. (2008). *Planificación de los recursos humanos*. Editorial Publicaciones Vértice. <https://elibro.net/es/ereader/unicaragua/59432>
- 3- López Lemos, P. (2014). *Novedades ISO 9001: 2015*. Madrid, FC Editorial. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/unicaragua/114074>
- 4- Núñez Fernández, E. (2007). *Archivos y normas ISO*. Gijón, Spain: Ediciones Trea. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/unicaragua/60537>
- 5- IMAI, M. (2001). *Kaisen; La clave de la ventaja competitiva japonesa* (13ª Ed). México. Editorial Continental). Recuperado de: <https://es.pdfdrive.com/kaizen-la-clave-de-la-ventaja-competitiva-japonesa-e162115066.html>
- 6- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones* (9ª. Ed). México, D.F, México: McGrall-Hill Interamericana. Recuperado de https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- 7- Rodríguez Valencia, J. (2012). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos* (4ª. ed.). México, D.F, México: Cengage Learning. Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/unicaragua/titulos/39971>.
- 8- Werther & Keith. (2008). *Administración de recursos humanos; el capital humano de las empresas* (6ª. Ed). México: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1557/ADMINISTRACI%C3%93N%20DE%20RECURSOS%20HUMANOS-WERTHER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 9- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* (5ª. Ed.). México, D.F, México: McGrall-Hill



- Interamericana Recuperado de <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- 10-Gómez Ceja, G. (1997). Sistemas administrativos: Análisis y diseño (1ª. Ed). México, D.F, México: McGrall-Hill Interamericana.
- 11-Borja, Y. (14 de enero del 2016). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Recuperado de <http://yaborja.blogspot.com/2016/01/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion.html>
- 12-Ruiz Lagos, S. (2015). CORREO ELECTRÓNICO: CONCEPTOS ELEMENTALES Y FUNCIONAMIENTO. EL EN- TORNO DE TRABAJO. ENVIAR, RECIBIR, RESPONDER Y REENVIAR MENSAJES <https://docplayer.es/1509318-Correo-electronico-conceptos-elementales-y-funcionamiento-el-en-torno-de-trabajo-enviar-recibir-responder-y-reenviar-mensajes.html>
- 13-Expósito Unday, Dámari, & González Valero, Jesús Alberto. (2017). Sistematización de experiencias como método de investigación. *Gaceta Médica Espirituana*, 19(2), 10-16. Recuperado en 25 de septiembre de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212017000200003&lng=es&tlng=es.
- 14-BIZAGI PROCESS MODELER. http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/Modeler_manual_del_usuario2204.pdf
- 15-Antonio Cesar Amaru (México,2009, Primera Edición) Fundamentos de la administración datos recopilados de <https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/09/252175923-109426991-Fundamentos-de-Admin.pdf>
- 16-Carlos Mario Pérez Jaramillo, Indicadores de gestión. Recuperado de <https://www.visionadministrativa.info/biblioteca/control/indicadores/losindicadoresdegestion.pdf>
- 17-Enrique Benjamín Franklin Fincowsky(2013). Organización de empresas (3ª Ed). México D.F recuperado de <https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/01/enrique-franklin-organizacion-de-empresas.pdf>



XII ANEXOS

Anexo 1: Encuesta al personal AGRONAVA SAFETY S.A

Encuesta AGRONAVA SAFETY S.A

1. ¿Qué cargo desempeña dentro de la empresa?
2. ¿Conoce la misión, visión y valores dentro de la empresa?
3. ¿Posee conocimiento de las actividades desarrolladas dentro de la empresa, como está conformada?
4. ¿Conoce la importancia y el grado de dificultad que su puesto de trabajo requiere?
5. ¿Con qué frecuencia es supervisado su trabajo?
6. ¿Recibe informe del desempeño de su trabajo?
7. ¿Con qué frecuencia son escuchadas sus opiniones sobre los procesos desarrollados en su puesto de trabajo o la empresa en general?
8. ¿Cómo describe el ambiente laboral dentro de la empresa?
9. ¿Qué tan estresante puede resultar el desarrollo de su trabajo?
10. ¿Considera que la carga de trabajo está correctamente distribuida en la empresa? Si es "NO" justifique.
11. Conoce la existencia de un manual de funciones dentro de la empresa.
12. ¿Considera importante la existencia de un manual de procedimientos dentro de la empresa?
13. ¿Al ingresar a su lugar de trabajo contó con una guía de fácil operación de las actividades a desarrollar?



Anexo 2: Cotización de orden de compra



Del Benemerito Cuerpo de Bomberos 200 Mts abajo. Montoya
 Tel. PBX (505) 2222-5136 / 2222-5593 / 2222-5735
 www.agronavasafety.com
 RUC N558000026926

sc@agronavasafety.com

COTIZACION No. 11280

Cliente : FRUTALES DEL SAN JUAN, S.A. Ruc : J0210000122240 Teléfono: 8503 / 88640354 Dirección :	Fecha : 03/04/2023 Atención: Telefono.: 75505161 Vendedor.: RUBI SEQUEIRA
---	--

Proyecto: Entrega Inmediata
 Validez: 15 días

Código	Cantidad	Productos	Observaciones	Precio Unit.	Total \$
PFL-CREW-M	36	Lente de Seguridad Oscuro diseño envolvente serie Memphis		3.97	142.92

SON: CIENTO SESENTA Y CUATRO DOLARES CON 36 /100

NOTA: Efectuar Retenciones del 2%, Se entregará factura y recibo oficial de Caja al cancelar.

Sub Total:	142.92
Iva:	21.44
Total:	164.36
Total US:	164.36

 Autorizado Por

EMITIR CK A NOMBRE DE BLANCA MELVI NAVARRETE.



Anexo 3: Factura de crédito al contado


Agronava Safety FACTURA CRÉDITO/CONTADO SERIE "A"
 Del Barro Colorado Cuero de Bombas 200 mts. Centro, Montaña
 2222-5136 / 2222-6883 / 2222-4736
 www.agronavasafety.com
 N.º 21489
 N.º: 10160000000000

Blanca Melvi Navarrete Orellana

CLIENTE Alimentos Industriales de Nicaragua, S.A. RUC: 00310000177619	ASOCIACIÓN VOTANTE SERGIO FORRESTA 10042023
DIRECCIÓN DE VENTA Cobaco	CIUDAD DE VENTA OC 40003884
TIPO DE VENTA Banco Del Bank, fecha a donde fue dado punto 3	FECHA DE VENTA 10/04/2023

REVISE SU MERCADERIA - NO SE ACEPTAN DEVOLUCIONES

CODIGO	CANT	DESCRIPCION	UNID. DE MEDIDA	PRECIO UNIT.	VALOR TOTAL
BC-EP-1TOPH40	1.00	Bata de cuero Dielctrica modelo Topac T40	UND	US70.17	US 70.17



ENTREGADO BODEGA

FECHA: _____

ENTREGA: _____

NOTA:
 * Emitir CR Nombres de BLANCA MELVI NAVARRETE ORELLANA
 * Cualquier devolución sin comprobante de pago al cliente será asumido por el cliente
 * En caso de incumplimiento de pago en la fecha de vencimiento, el cliente asumirá un mora del 2% mensual
 NO ESTAMOS EXPERTOS DEL 2% DEL IM.

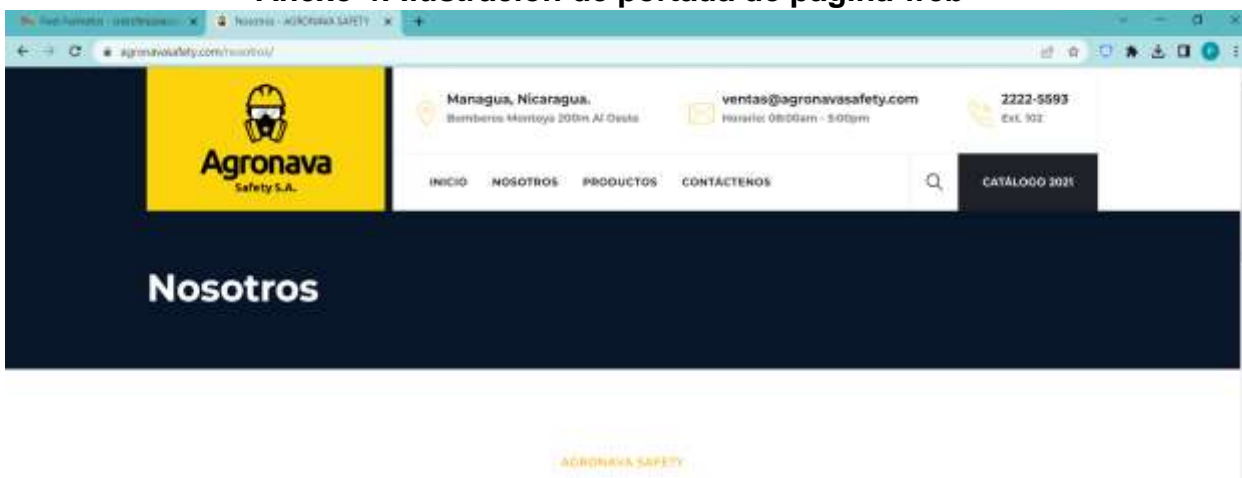
SUB TOTAL	US 70.17
IMPUESTO	US 10.53
TOTAL	US 80.70

RECIBI CONFORME *[Firma]* VALOR EN CORDOBAS
 T/C 36.7500 C\$ 2,965.73

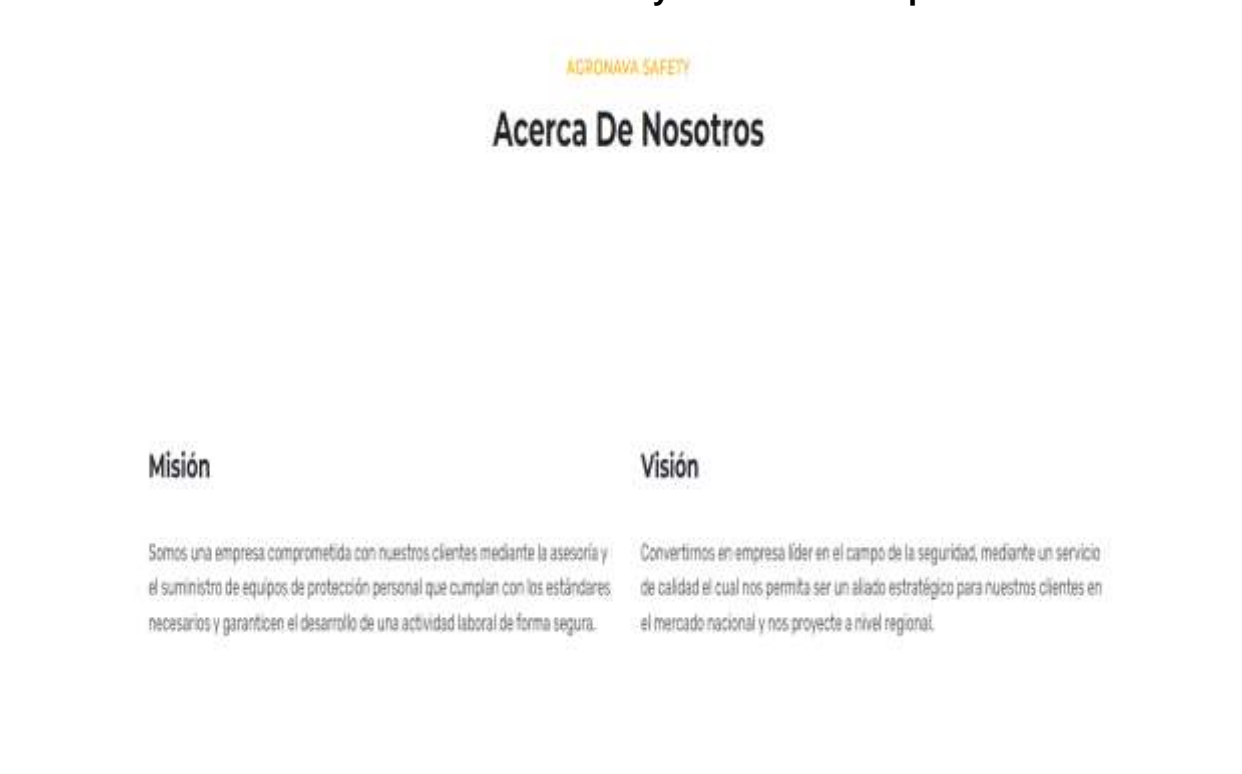
001140274-0076



Anexo 4: Ilustración de portada de página web



Anexo 5: Ilustración misión y visión de la empresa



Anexo 6: Ilustración de la historia de crecimiento de la empresa



Fundada en 2009

AGRONAVA SAFETY

Fue fundada en el año 2009 por su Gerente propietaria **Bianca Melvi Navarrete Orellana**, con el objetivo de suministrar a la industria Nicaragüense nuevas opciones de calzado de seguridad que se ajustaran a las necesidades de los trabajadores, brindándoles mayor protección, confort y costo beneficio. Actualmente la empresa ofrece equipos de protección personal (EPP) para cualquier tipo de trabajo y cuenta con un personal de 20 trabajadores de los cuales existe una fuerza de venta de 6 asesores, quienes cubren las diferentes zonas del país así como las licitaciones públicas para empresas del estado. La mayor parte de los productos que se distribuyen, son importados de Estados Unidos, México, Chile y Francia, los cuales cumplen con normativas Americanas y/o Europeas.



Anexo 8: Ilustración de productos ofertados



**Memphis Series
Black Safety Glasses with Gray
Lenses
Wrap Around Lens Design**



Soft, flexible TPR nose pad and temples sleeves for added comfort and grip



Series	Inner Packaging	
Memphis (MPI)	Dozen White Box	
Category	Primary Frame Material	Made In
Safety Glasses	Nylon	Taiwan

Product #	Frame Color	Lens Color	Lens Coating	Magnifier	VLT%	Temple Color
MPI 12	Black	Gray	Duramass Hard Coat		13	Black
MPI 12DC	Black	Gray	MAX36 Dual Coating		13	Black
MP119	Black	1/0 Clear Mirror	Duramass Hard Coat		36	Black
MP113	Black	Light Blue	Duramass Hard Coat		68	Black

MCR Safety
1255 Schilling Blvd. W.
Collierville, TN 38017 - USA

901.795.5810
800.955.6887
www.mcrsafety.com/mp112



Propuesta de manual de funciones y procedimientos basado en la normativa ISO 9001 para la empresa AGRONAVA SAFETY S.A.



MPI 12

Product #	Frame Color	Lens Color	Lens Coating	Magnifier	VLT%	Temple Color
MP118	Black	Blue Mirror	Duramass Hard Coat		13	Black
MP1150	Black	Green Filter 5.0	Duramass Hard Coat		2	Black
MP114AF	Black	Amber	UV-AF Anti-Fog		80	Black
MP112AF	Black	Gray	UV-AF Anti-Fog		13	Black
MP1130	Black	Green Filter 3.0	Duramass Hard Coat		12	Black
MP112PF	Black	Gray	MAX6 Anti-Fog		13	Black
MP112G	Black	Gray G14	Duramass Hard Coat		14	Black
MP114	Black	Amber	Duramass Hard Coat		80	Black
MP1120	Black	Green Filter 2.0	Duramass Hard Coat		30	Black
MP117	Black	Silver Mirror	Duramass Hard Coat		13	Black
MPH10	Black	Clear	Duramass Hard Coat	1.0	90	Black
MPH10G	Black	Gray	Duramass Hard Coat	1.0	13	Black
MPH20G	Black	Gray	Duramass Hard Coat	2.0	13	Black
MPH15	Black	Clear	Duramass Hard Coat	1.5	90	Black
MPH15G	Black	Gray	Duramass Hard Coat	1.5	13	Black
MPH20	Black	Clear	Duramass Hard Coat	2.0	90	Black
MPH25	Black	Clear	Duramass Hard Coat	2.5	90	Black

MCR Safety
1255 Schilling Blvd. W.
Collierville, TN 38017 - USA

901.795.5810
800.955.6887
www.mcrsafety.com/mp112



Propuesta de manual de funciones y procedimientos basado en la normativa ISO 9001 para la empresa AGRONAVA SAFETY S.A.

Anexo 9: Ilustración de productos ofertados



Especificaciones Técnicas

1. Cubre completamente la frente del trabajador.
2. Tres niveles de regulación para un ajuste personalizado.
3. La correa de la nuca da mayor equilibrio y estabilidad incluso al inclinarse.
4. Rotación fluida de la matraca evitando el contra golpe.

Ancho de bandas: 3/4 pulgadas

Tamaño: 6 1/2 a 8 pulgadas

Puntos de apoyo: 4

Tiempo de vida útil: 12 meses



Normas y Aprobaciones

Los cascos V-Gard con suspensión Fas-Trac® III cumplen con los requisitos obligatorios y voluntarios de las normas:

NOM-115-STPS-2009, NMX-S-055-SCFI-2009,

NRF-058-PEMEX-2012, NRF-012-CFE-2010

El Topgard, Thermalgard y Skullgard con suspensión Fas-Trac están certificados por el Safety Equipment Institute (SEI) para cumplir con los requerimientos aplicables de ANSI/ISEA Z89.1-2009.

Los cascos V-Gard, Topgard y Thermalgard también están certificados para cumplir con CSA Z94.1-2005 para cascos Tipo I

Información para ordenar

No. de Parte	Descripción
10156500	Cascos V-Gard (6 1/2 – 8)
10153384	Cascos Topgard y Thermalgard (6 1/2 – 8)
10153385	Cascos Skullgard® y Comfo® (6 1/2 – 8)

Si bien los números de parte para las suspensiones de repuesto han cambiado, no se ha efectuado NINGÚN CAMBIO en los números de parte para el ensamble casco/suspensión MSA. En este boletín encontrará la información para ordenar las suspensiones Fas-Trac III, ya sea como repuesto o como parte de un ensamble disponible de casco MSA.





NUEVA SUSPENSIÓN FAS-TRAC® III

Características y Beneficios

Diseñada para el uso con los cascos MSA número uno en el mercado mejora la comodidad, la retención y la estabilidad del casco.

Materiales y Componentes

*La correa más baja en la correa de la nuca permite mejora la retención, y ofrece un ajuste personalizado en la parte posterior de la cabeza.

Tres niveles de regulación en la nuca permiten encontrar el punto de ajuste más adecuado, sin interferir con la línea visual o con otros equipos de protección; como por ejemplo, las orejeras.

El sistema de matraca presenta una rotación fluida, prácticamente sin ningún contragolpe, y una perilla fácil de sujetar que puede ajustarse, incluso si se llevan guantes de seguridad.

La almohadilla de confort da amortiguamiento a la parte posterior de la cabeza mejorando el flujo de aire y evitando los tirones de cabello.

La banda de sudor presenta una superficie más amplia, para cubrir la correa de la suspensión y la frente del usuario, proporcionando mayor comodidad.

La banda para sudor opcional ayuda a eliminar la humedad, y puede montarse con la suspensión ensamblada en el casco.

¡No incluye partes metálicas!

- Cintas: Nylon
- Cincho: Polietileno
- Clips: Polietileno
- Banda para absorber sudor: Vinil PVC perforado y poliuretano acojinado



Anexo 10: Ilustración de orden de compra generada en sistema.

SERVICIOS Y PRODUCTOS GENERALES - JIP			RUBI SEQUEIRA	04/04/2023	
0031402860000D			Crédito		
			contado		
0			24/04/2023		
PCL-GE-CS826T-G	1.00	Cinturon lumbar 3 ajustes marca Golden Egle Talla L	UND	U\$6.88	U\$ 6.88
PCL-GE-CS826T-G	2.00	Cinturon lumbar 3 ajustes marca Golden Egle Talla L	UND	U\$6.88	U\$ 13.76



Anexo 11: Ilustración de consignatario.

Datos Consignatario			
Razon social:	NICOZ RESOURCES, S.A		Razon social:
Ruc:	J0310000108250		Ruc:
Direccion:	Rotonda Universitaria 150 mts al Norte Edificio ECO Módulo 4J		Direccion:
Contacto:	Ramon Brockman		Contacto:
Codigo	U/M	Descripcion	Cantidades (Según contrato)
A-GE-PC100K-P2	Und	ARNES CUERPO COMPLETO MARCA GOLDEN EAGLE MODELO PC100K 4	5
EAA-GE-PC100K	Und	ARNES CUERPO COMPLETO MARCA GOLDEN EAGLE MODELO PC100K A	5
CSH-PreN-36	Par	BOTA DE HULE CON PUNTERA DE ACERO MARCA PREDATOR 36	3
CSH-PreN-37	Par	BOTA DE HULE CON PUNTERA DE ACERO MARCA PREDATOR 37	3
CSH-PreN-38	Par	BOTA DE HULE CON PUNTERA DE ACERO MARCA PREDATOR 38	3
CSH-PreN-39	Par	BOTA DE HULE CON PUNTERA DE ACERO MARCA PREDATOR 39	3
CSH-PreN-40	Par	BOTA DE HULE CON PUNTERA DE ACERO MARCA PREDATOR 40	8
CSH-PreN-41	Par	BOTA DE HULE CON PUNTERA DE ACERO MARCA PREDATOR 41	8
CSH-PreN-42	Par	BOTA DE HULE CON PUNTERA DE ACERO MARCA PREDATOR 42	8
CSH-PreN-43	Par	BOTA DE HULE CON PUNTERA DE ACERO MARCA PREDATOR 43	2
CSH-PreN-44	Par	BOTA DE HULE CON PUNTERA DE ACERO MARCA PREDATOR 44	2
CSH-PreN-45	Par	BOTA DE HULE CON PUNTERA DE ACERO MARCA PREDATOR 45	2
D-SP-25130024	Und	CANDADO STEELPRO DIELECTRICO ROJO Y AZUL	15
NAC-AMARILLO	Und	CAPOTE DE 2 PIEZAS CHAQUETA Y PANTALON ELASTICO M	3
NAC-AMARILLO	Und	CAPOTE DE 2 PIEZAS CHAQUETA Y PANTALON ELASTICO XL	2
PR-MOL-7400	Par	CARTUCHO AMONIACO / METILAMINA MOLDEX 7400	6
PR-MOL-7600	Par	CARTUCHO MULTIGASES MARCA MOLDEX SERIE 7600	6
PR-MOL-7100	Par	CARTUCHO VAPORES ORGANICOS MARCA MOLDEX SERIE 7100	6
-VIC-20180028	Und	CASQUETE PORTAVISOR	5
D-RAD-SV220N	Und	CHALECO MARCA RADIANS MODELO SV220 CON CINTAS REFLECTIVAS	30
-MEMPHIS-390	Und	CHAQUETA MCR RESISTENTE AL FUEGO 39030 L	3
MEMPHIS-3903	Und	CHAQUETA MCR RESISTENTE AL FUEGO 39030 M	1
MEMPHIS-3903	Und	CHAQUETA MCR RESISTENTE AL FUEGO 39030 XL	1
SV-JYR-SR-1192	Rollo	CINTAS PLASTICAS CON LENYENDA PRECAUCION ROLLO DE 3"x300M	10
SV-JYR-SR-1191	Und	CONO DE SEÑALIZACION CON CINTA REFLECTIVA	15
H-Ansell-56800M	Und	DELANTAL ENDUROSAFT 56-800 35X45	5
CL-GE-CS826T-M	Und	FAJON LUMBAR GOLDEN EAGLE MODELO 826 L	10
CL-GE-CS826T-c	Und	FAJON LUMBAR GOLDEN EAGLE MODELO 826 S	5
CL-GE-CS826T-X	Und	FAJON LUMBAR GOLDEN EAGLE MODELO 826 XL	5
PR-MOL-7960	Par	FILTROS P100 +MOLESTIAS VO MOLDEX 7960	10
PR-MOL-7940	Par	FILTROS P100 CONTRA PARTICULAS MOLDEX 7940	10
IC-MEMPHIS-45	Par	GUANTES DE CUERO MARCA MCR 4500 DE 13"	5
H-MEMPHIS-54	Par	GUANTES DE NEOPRENO MARCA MCR 5435 DE 13" 9	20
H-ANSELL-0400	Par	GUANTES DE PVC CON TEXTURA DE ARENA MARCA ANSELL 04-002 Tall	10
H-ANSELL-0400	Par	GUANTES DE PVC CON TEXTURA DE ARENA MARCA ANSELL 04-002 Tall	10
H-ANSELL-N24	Par	GUANTES DESECHABLES MARCA ANSELL MODELO MICROFLEX N24 Tall	3
H-ANSELL-N24	Par	GUANTES DESECHABLES MARCA ANSELL MODELO MICROFLEX N24 Tall	15
H-ANSELL-N24	Par	GUANTES DESECHABLES MARCA ANSELL N24 Tallas8	20
VR-HYFLEX-118	Par	GUANTES MARCA ANSELL MODELO HYFLEX 11-801 Tallas 8	18
VR-HYFLEX-118	Par	GUANTES MARCA ANSELL MODELO HYFLEX 11-801 Tallas 10	18
H-ANSELL-37165	Par	GUANTES MARCA ANSELL MODELO SOLVEX 37-165 DE 15" 10	10



H-ANSELL-3716	Par	GUANTES MARCA ANSELL MODELO SOLVEX 37-165 DE 15" 9	10
M-MEMPHIS-975	Par	GUANTES MARCA MCR MODELO 97962 RECUBIERTO DE NITRILO Talla	36
R-RAD-RWG713	Par	GUANTES MARCA RADIAN'S GUANTES RWG713 TEKTYE™ Tallas 8	18
R-RAD-RWG71	Par	GUANTES MARCA RADIAN'S GUANTES RWG713 TEKTYE™ Tallas 9	18
PMC-EP-2210	Par	GUANTES TIPO DRIVER EUROPROTECTION MODELO 2210 Tallas dispon	60
FL-CREW-SS01	Und	Lente claro de policarbonato CREW-SS010	56
FL-CREW-SS11	Und	Lente claro de policarbonato CREW-SS112	54
EAL-SAX-DG18	Und	LINEA DE VIDA DOBLE DE ACERO MARCA GOLDEN EAGLE SAX-DG18	5
AL-GE-SAW-G3	Und	LINEA DE VIDA MARCA GOLDEN EAGLE SAW-G38	5
R-MOL-2200N9	Cjas	MASCARILLAS DESECHABLES N95 MARCA MOLDEX SERIE 2200 CAJA DE	10
PA-SP-01	Und	OREJERAS PARA INSERTAR A CASCO MARCA STEELPRO ZEN7 29DB	5
SV-POST-001	Und	POSTE CON BASE NEGRA DE 1.20 MTS	15
PR-MOL-9002	Und	RESPIRADOR CARA COMPLETA MARCA MOLDEX SERIE 9000	5
PR-MOL-7802	Und	RESPIRADOR DE MEDIA CARA MARCA MOLDEX SERIE 7800	5
PA-JYR-EKHO-3	Und	TAPON AUDITIVO DESECHABLE MARCA STEELPRO DE 33DB CAJA DE 20	300
CT-Micro2000	Und	TRAJES DESECHABLES MARCA ANSELL MODELO 2000 L	200
PFM-SP-003	Und	VISOR O PANTALLA DE POLICARBONATO TRANSPARENTE	2
PMC-EP-3426	PAR	GUANTES DE CUERO EUROPROTECTION 2634	2

Fecha de Relleno: _____ Elabor

Fecha de Corte: _____ Revis:

