Universidad Nacional de Ingeniería

Área de Conocimiento de Ingeniería y Afines

Propuesta de manuales de procedimiento, organización y funciones del proceso de importación de la empresa "Tetraigodetodo" ubicado en el distrito I en la ciudad de Managua.

Trabajo Monográfico para optar al título de Ingeniero Industrial

Elaborado por:

Br. Douglas Andrés Mon Canelo
Carnet: 2019-0028I

Br. Eduardo Enrique Morales Gallegos
Carnet: 2019-0212I

Br. Elías Josue Fletes Centeno Carnet: 2019-0041I

Tutor:

Dr. Albert Lester Balmaceda Santamaría

09 de septiembre de 2024
Managua, Nicaragua

Agradecimientos

Douglas Montes Canelo

Quisiera empezar este apartado dándole gracias a Dios por todo lo bueno y lo malo que ha sucedido en todos estos años, momentos que de una u otra forma me han traído hacia este momento en vida, dar gracias a mis padres que me han apoyado a su manera en todo este viaje y me han ayudado en mi formación como ingeniero, a mis compañeros de tesis que sin ellos esto hubiera sido imposible, ya que son muy buenos amigos y excelentes estudiantes, también, a todos aquellos profesores que impartieron conocimientos significativamente influyentes, a todas aquellas personas que han influido en el camino a alcanzar esta meta, mis mejores amigos los Albertos, mi ahijado y por último pero no menos importante a mí mismo, por ser quién soy y haber sido resiliente todo el trayecto hasta conseguir este título. Muchas gracias a todos.

Eduardo Morales Gallegos

Agradezco primeramente a Dios, quien me regaló la vida y me dio la perseverancia, inteligencia y fuerza para culminar este trabajo. Agradezco también a los maestros que estuvieron a lo largo de mi camino de aprendizaje, brindándome conocimiento, enseñanzas y valores para mi desarrollo académico, profesional y personal.

Con todo el cariño y amor, agradezco a mi madre, Ivania Gallegos, por apoyarme en todo este camino. Ella me aconsejó y me apoyó en todos los sentidos de mi vida, estando siempre conmigo en los momentos cruciales que he experimentado. Ha sido la fuente de mi motivación al demostrar ser una persona fuerte y segura en todo sentido. También agradezco por compartir sus conocimientos, que fueron de gran ayuda en toda mi formación académica, siendo un pilar fuerte en mi desarrollo personal.

Elias Fletes Centeno

Primeramente, agradezco a Dios padre por haberme brindado un hogar, salud, vida y todas las capacidades físicas y mentales para desarrollarme como persona y lograr todas las metas que me propongo. Del mismo modo agradezco a mis padres por haberme brindado la oportunidad para estudiar, por sus consejos y regaños, ya que hoy en día fundamentan las bases de mi conocimiento y comportamiento tanto en la vida personal como profesional. Agradezco haberme enseñado a través de la experiencia la manera de tomar buenas decisiones en la vida, de ser buena persona, de aspirar a la grandeza y la felicidad y el camino de cumplir todo lo que uno se propone sin importar las dificultades del entorno. También agradezco a mis hermanos por su apoyo y convivencia ya que esos momentos de unión y felicidad son los que alimentan la tranquilidad y fortaleza del espíritu. Por último y no menos importante agradezco a aquellos familiares y personas que en algún momento han apoyado a mi familia e influido positivamente en mi vida.

Índice

1. Introducción 1
2. Antecedentes 2
3. Justificación. 3
4. Objetivos 4
   4.1 Objetivo General: 4
   4.2 Objetivos Específicos: 4
5. Marco Teórico 5
   5.1. Organización 5
   5.2. Recursos Humanos 6
   5.3. Administración de Recursos Humanos 6
   5.4. Importación 6
   5.5. Normalización 7
   5.6. Manual Administrativo 7
   5.7. Manual de Organización y Funciones (MOF) 8
   5.8. Manual de Organización 9
   5.9. Manual de Puestos 9
      5.9.1. Objetivos del Manual de organización y funciones 9
      5.9.2. Contenido del manual de organización y funciones 10
   5.10. Puesto 11
   5.11. Descripción del puesto 12
   5.12. Análisis de puestos 12
   5.13. Estructura Organizacional 13
   5.14. Tipo de Estructura Organizativa 14
      5.14.1. Estructura Funcional 14
   5.15. Organigrama 15
   5.16. Ficha ocupacional 17
   5.17. Manual de procedimientos 18
      5.17.1. Objetivos del Manual de procedimientos 19
      5.17.2. Contenido del Manual de Procedimientos 19
   5.18. Proceso 20

5.19. Gestión por Procesos 21
5.20. Diagrama de Flujo 21
5.21. Diagrama de Flujo de Procesos por Carriles 23
5.22. Ficha de Procesos 24
6. Diseño Metodológico 25
6.1. Enfoque de la Investigación 25
6.2. Tipo de Investigación 25
6.3. Corte de la Investigación 25
6.4. Método de Investigación 25
6.5. Población 26
6.6. Muestra 26
6.7. Instrumentos de recolección de la información 27
7. Análisis de resultados 28
7.1. Descripción de la situación actual 28
7.1.1. Misión y visión actual de la empresa 29
7.1.2. Misión y visión propuesta 29
7.1.3. Análisis e interpretación de resultados 30
7.1.4. Diagnóstico de la situación actual 58
7.1.5. Análisis del organigrama actual 60
7.1.6. Descripción del proceso de importación actual 65
7.1.7. Diagrama de flujo propuesto para el proceso de importación 75
Manual de Organización y Funciones 80
Manual de Procedimientos 185
8. Conclusiones 317
9. Recomendaciones 319
10. Bibliografía 321
ANEXOS 323

Índice de figuras

Figura 1 *Alcance de la descripción y del análisis de puestos* 13
Figura 2 *Estructura Funcional* 15
Figura 3 *Organigrama Vertical* 17
Figura 4 *Gestión de Procesos* 21
Figura 5 *Simbología del diagrama de flujo* 22
Figura 6 *Diagrama de Carriles* 23
Figura 7 *Tabla de población y muestra* 27
Figura 8 *Gráfico Porcentual Pregunta 1* 30
Figura 9 *Gráfico Porcentual Pregunta 2* 31
Figura 10 *Gráfico Porcentual Pregunta 3* 32
Figura 11 *Gráfico Porcentual Pregunta 4* 33
Figura 12 *Gráfico Porcentual Pregunta 4.1 (1)* 35
Figura 13 *Gráfico Porcentual Pregunta 4.1 (2)* 35
Figura 14 *Gráfico Porcentual Pregunta 5* 36
Figura 15 *Gráfico Porcentual Pregunta 6* 37
Figura 16 *Gráfico Porcentual Pregunta 7* 38
Figura 17 *Gráfico Porcentual Pregunta 8* 40
Figura 18 *Gráfico Porcentual Pregunta 9* 41
Figura 19 *Gráfico Porcentual Pregunta 10* 42
Figura 20 *Gráfico Porcentual Pregunta 11* 43
Figura 21 *Gráfico Porcentual Pregunta 12* 45
Figura 22 *Gráfico Porcentual Pregunta 12.1 (1)* 46
Figura 23 *Gráfico Porcentual Pregunta 12.1 (2)* 47
Figura 24 *Gráfico Porcentual Pregunta 13* 48
Figura 25 *Gráfico Porcentual Pregunta 14* 49
Figura 26 *Gráfico Porcentual Pregunta 15* 52
Figura 27 *Gráfico Porcentual Pregunta 16* 53
Figura 28 *Gráfico Porcentual Pregunta 16.1* 54
Figura 29 *Gráfico Porcentual Pregunta 17* 55
Figura 30 *Gráfico Porcentual Pregunta 18* 56

Figura 31 *Organigrama actual Grupo Rodríguez* 60
Figura 32 *Organigrama Actual de “Tetraigodetodo”* 62
Figura 33 *Organigrama Propuesto "Tetraigodetodo"* 64

1. Introducción

La empresa de logística “Tetraigodetodo” ubicada en la ciudad de Managua es una de las firmas de la sociedad anónima “GRUPO RODRIGUEZ S.A.” que se encarga de importar productos ya sea por vía aérea o marítima; si bien es cierto que su determinante para permanecer en el mercado es el precio por libra asociado al tipo de transporte. El tiempo es un elemento crucial que no debe pasar por alto, ya que desde la perspectiva del cliente mientras menor sea el tiempo de espera más rápido podrá satisfacer sus necesidades.

El propósito del presente trabajo monográfico es presentar a la empresa “Tetraigodetodo”, la propuesta de un manual de procedimientos y un manual de organización y funciones aplicados al área administrativa y bodega de la empresa, considerando la misión y visión de la organización.

Esta documentación permite a la empresa reconocer y comprender de forma clara, precisa, ordenada, y detallada sobre los procesos y funciones de puestos que caracterizan su giro operativo. Del mismo modo, la documentación propuesta desempeña un papel fundamental en la delegación de responsabilidades y estandarización de las operaciones; sirve para la capacitación de nuevos empleados y la medición de la eficiencia operativa facilitando la evaluación del desempeño y la realización de auditorías internas y externas.

La información de interés para la elaboración de dichos documentos es recolectada utilizando diversas herramientas y técnicas, incluyendo la observación directa, entrevistas y encuestas, fichas ocupacionales y de procedimientos, diagramas de flujo, entre otras.

2. Antecedentes

La elaboración y aplicación de manuales administrativos es una actividad que tuvo su origen según Parreño Herrera, (2002) “a causa de la segunda guerra mundial” (1939-1945), ya que era fundamental la optimización de los procesos debido a la escasez de los factores productivos.

Basado en el mismo principio económico de la escasez de los recursos para la satisfacción de ilimitadas necesidades, hoy en día dichos manuales se caracterizan como una herramienta esencial que permite orientar los procesos organizacionales hacia las metas de corto y largo plazo, a su vez, estas se desarrollan teniendo en consideración la misión y visión de la empresa.

“Tetraigodetodo” es una empresa importadora que aperturó sus operaciones en 2009, no obstante, carece de manuales administrativos que faciliten la comprensión total de las obligaciones asignadas a los ocupantes del puesto y de un organigrama actualizado que cumpla con las exigencias operativas. A pesar de que la empresa demuestra su capacidad para gestionar de manera efectiva sus recursos, cada área y puesto se ha creado de forma empírica dada la periodicidad de una tarea, por lo cual, la falta de documentación da lugar a la incertidumbre y por ende a tiempos improductivos a causa de omisiones, repeticiones innecesarias, distracciones, entre otros.

Actualmente ciertas tareas asignadas a un puesto no corresponden al concepto del mismo, sino, que dependen de la disponibilidad del personal al momento que surge la nueva tarea. Por otra parte, la capacitación de nuevos trabajadores se realiza de forma improvisada por el ocupante más experimentado ya que se carece de un fundamento técnico. Cabe destacar que dentro de empresa no se han realizado investigaciones académicas.

3. Justificación.

“Tetraigodetodo” es una empresa de logística que se ha desarrollado económicamente en el mercado de la importación durante más de diez años; a pesar de que sus operaciones no poseen un fundamento técnico como la documentación sobre las funciones del personal y procedimientos que se llevan a cabo en la empresa, la experiencia anticipada de los socios en la gestión aduanera permitió el crecimiento organizacional.

Al operar con una eficiencia técnica y percibir una estabilidad de sus finanzas en el mercado; los socios desean aumentar el alcance de sus operaciones, de modo que sea posible aumentar su cuota de mercado a nivel nacional y en el extranjero. Para ello requieren de operaciones documentadas que respalden su capacidad operativa, factor que influye en la decisión de crecimiento.

Los contratiempos operativos tanto internos como externos (aquellos fuera del alcance organizacional) forman parte de la naturaleza de una empresa y el no poseer una documentación que respalde la lógica de las actividades da lugar a la falta de comprensión de un problema, por tanto, perjudica el desarrollo de las múltiples soluciones posibles; lo cual se relaciona directamente con los tiempos de operación; factor primordial en la eficiencia empresarial.

La realización de los manuales propuestos brinda una base que permite a la empresa reconocer de forma explícita su estructura organizacional y evaluar objetivamente el cumplimiento de los deberes ocupacionales en tiempo y forma. Al normalizar cada una de las actividades se minimiza el margen de error, ya que dicha documentación permite a los colaboradores conocer el por qué, el cómo, con qué, para qué, entre otros elementos, como la importancia y relación de sus actividades con los demás puestos y áreas; mejorando así la eficiencia organizacional y ventaja competitiva, al disminuir los tiempos operativos que se relacionan con los costos, brindando a sus clientes un mayor grado de satisfacción al cumplir con los cronogramas propuestos para los pedidos.

4. Objetivos

4.1 Objetivo General:

Elaborar una propuesta de manuales de procedimiento, organización y funciones del proceso de importación en la empresa “Tetraigodetodo” ubicado en el distrito I en la ciudad de Managua.

4.2 Objetivos Específicos:

1. Evaluar el Estatus Quo de la empresa importadora “Tetraigodetodo” a través de la recopilación de datos relacionados con los procesos operativos, las funciones de cada puesto de trabajo y la estructura organizativa.

2. Documentar los procesos operativos, deberes ocupacionales de cada uno de los trabajadores y la configuración jerárquica de la empresa mediante la elaboración de diagramas de flujos, organigramas, fichas ocupacionales y de proceso.

3. Proponer mejoras a los procesos operativos de la empresa importadora “Tetraigodetodo” teniendo en cuenta su misión y visión, proporcionando una base para su crecimiento empresarial.

5. Marco Teórico

En el presente marco de referencia conceptual, se realizó una revisión bibliográfica de múltiples ámbitos educativos asociados al crecimiento empresarial, de los cuales se extrajeron definiciones y conceptos relacionados a temas como recursos humanos, estudio del trabajo, talento humano, administración de empresas, gestión de procesos, entre otros. Los cuales han establecido las bases técnicas para su desarrollo. De igual modo abarca la estructura detallada de cada uno de los manuales que se proponen, orientando así, un marco conceptual robusto y completo que facilite el análisis y la interpretación.

5.1. Organización

"(…) se puede definir la organización como un grupo estructurado de personas en el que se ha establecido una serie de procedimientos y reglas que, con los medios o recursos adecuados, trabajan para la consecución de un fin determinado, el cual no podrían alcanzar de manera individualizada" (Hernández, 2014, pág. 23).

A partir del concepto que brinda Hernández, una organización tiene un propósito definido, de ahí surge la misión y visión de una empresa. En el proceso de alcanzar las distintas metas se encuentran involucrados los recursos humanos, financieros, tecnológicos y de información, los cuales permiten alcanzar los objetivos de la misma. Por consiguiente, se debe de emplear una estructura deliberada, compuesta por métodos, reglas y/o procedimientos que agilice y promueva el avance y desarrollo de una organización.

Para Chávez (2015) un procedimiento "tiene como fin estandarizar los métodos para obtener un máximo de seguridad y eficacia en la realización de las tareas. Buscan uniformar la operación del trabajo y la conducta para realizar ajustes y atender incidentes de manera efectiva" (pág. 121).

5.2. Recursos Humanos

> La expresión recursos humanos se refiere a las personas que forman parte de las organizaciones y que desempeñan en ellas determinadas funciones para dinamizar los recursos organizacionales. Por un lado, las personas pasan gran parte de su tiempo en las organizaciones y, por el otro, éstas requieren a las personas para sus actividades y operaciones, de la misma manera que necesitan recursos financieros, materiales y tecnológicos. De ahí la denominación de Recursos Humanos para las personas que trabajan en las organizaciones (Chiavenato, 2011, pág. 2).

5.3. Administración de Recursos Humanos

> La administración de recursos humanos se refiere a las prácticas y a las políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones personales de la función gerencial; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar, y ofrecer un ambiente seguro, con un código de ética y trato justo para los empleados de la organización (...) (Dessler & Varela, 2011, pág. 2).

La administración de los recursos humanos es de suma importancia para realizar un análisis de puestos definiendo de manera adecuada las funciones y tareas de cada uno, permite seleccionar los candidatos adecuados teniendo en consideración las necesidades de la organización. Una sólida gestión permite fomentar un ambiente de trabajo agradable, factor que influye en el compromiso, productividad, eficiencia y crecimiento organizacional. Consolidando así la reputación de la empresa.

5.4. Importación

“Las importaciones son el conjunto de bienes y servicios comprados por un país en territorio extranjero para su utilización en territorio nacional. Junto con las

exportaciones, son una herramienta imprescindible de contabilidad nacional" (Kiziryan, 2020).

5.5. Normalización

"(…) actividad que aporta soluciones para aplicaciones repetitivas que se desarrollan, fundamentalmente, en el ámbito de la ciencia, la tecnología y la economía, con el fin de conseguir una ordenación óptima en un determinado contexto. (…)" (AENOR, 1993)

La normalización en una empresa se refiere al proceso de establecer estándares y procedimientos uniformes para las operaciones y actividades dentro de la organización.

Al aplicar las diferentes técnicas de normalización en el proceso de importación en la empresa "Tetraigodetodo" se establece un marco de trabajo coherente y reglamentado, aportando a la organización beneficios como:

- Consistencia en la calidad
- Reducción de errores
- Orientación y capacitación
- Facilita la comunicación
- Cumplimiento legal y normativo
- Confianza en el cliente
- Facilita la innovación

5.6. Manual Administrativo

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos,

elementos de calidad, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas (Fincowsky, 2016, pág. 244).

Los objetivos de un manual administrativos según Minkowsky (2016) son los siguientes:

- Presentar una visión de conjunto de la organización (individual, grupal o sectorial).
- Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Mostrar claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que la componen.
- Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización de funciones pues evitan la repetición de instrucciones y criterios de actuación.
- Relacionar las estructuras jerárquicas funcionales con los procesos de negocio.
- Facilitar el reclutamiento, selección, inducción, socialización, capacitación y desarrollo del personal.
- Servir como una fuente de información para conocer la organización.
- Funcionar como medio de relación y coordinación con otras organizaciones. (pág. 244)

5.7. Manual de Organización y Funciones (MOF)

Para lograr comprender el concepto de este documento, Fincowsky aporta los conceptos de manual de organización y de puestos, definidos respectivamente de la siguiente manera:

5.8. Manual de Organización

“Estos manuales contienen información detallada sobre los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, organigrama, misión y funciones organizacionales. Cuando corresponden a un área específica comprenden la descripción de puestos; de manera opcional pueden presentar el directorio de la organización” (Fincowsky, 2016, pág. 245)**.**

5.9. Manual de Puestos

“Conocido también como manual individual o instructivo de trabajo, precisa la identificación, relaciones, funciones y responsabilidades asignadas a los puestos de una organización” (Fincowsky, 2016, pág. 246)

A partir de las dos definiciones anteriores, se puede conceptualizar que un Manual de Organización y Funciones (MOF) es una herramienta fundamental para cualquier empresa, ya que es un documento que establece las bases estructurales y operativas de la organización, también, detalla las funciones, responsabilidades, requisitos y relaciones jerárquicas de cada puesto de trabajo. Por ello su implementación es fundamental ya que proporciona una guía clara para los trabajadores.

5.9.1. Objetivos del Manual de organización y funciones

Los objetivos del manual de organización y funciones según Rodríguez Valencia (2012) son:

a) Presentar una visión de conjunto de la organización.
b) Precisar las funciones encomendadas a cada unidad orgánica para deslindar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
c) Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.

d) Evitar la repetición de instrucciones para ahorrar tiempos y esfuerzos en la ejecución del trabajo.
e) Facilitar el reclutamiento y selección de personal.
f) Orientar al personal de nuevo ingreso para facilitar su incorporación a las distintas unidades orgánicas
g) Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales. (Pág. 104)

5.9.2. Contenido del manual de organización y funciones

El contenido de un manual de organización y funciones se adapta según el tipo y la cantidad de información que se desee incluir. Sin embargo, se deben considerar las posibles variaciones que surgen de manuales que contengan información y elementos más específicos.

Por lo tanto, los apartados que deberá contener un manual de organización como requisito mínimo según Rodríguez Valencia (2012) son los siguientes:

1. Identificación
2. Índice
3. Introducción
   3.1 Objetivo del manual
   3.2 Ámbito de aplicación
   3.3 Autoridad
4. Cómo usar el manual
5. Directorio
6. Antecedentes históricos
7. Base legal (en caso de organismo público)
8. Organigrama
9. Estructura funcional (Pág. 106)

5.10. Puesto

Chiavenato (2011) construyó el concepto de puesto basándose en las nociones de tarea, obligación y función.

> Tarea: es toda actividad individualizada y realizada por el ocupante de un puesto. Por lo general es la labor que se atribuye a los puestos simples y repetitivos (por hora o de empleados), como montar una pieza, hacer la rosca de un tornillo, tallar un componente, inyectar una pieza, etcétera.
>
> Obligación: es toda actividad individualizada y realizada por el ocupante de un puesto. Suele ser la actividad atribuida a puestos más diferenciados (asalariados o empleados), como llenar un cheque, emitir una requisición de material, elaborar una orden de servicio, etcétera. Una obligación es una tarea un poco más compleja, más mental y menos física.
>
> Función: 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. Para que un conjunto de obligaciones constituya una función es necesario que haya reiteración en su desempeño. (Chiavenato, 2011, pág. 172)

Por lo tanto, Chiavenato (2011) define el puesto de la siguiente manera:

> El puesto se integra por todas las actividades que desempeña una persona, que pueden agruparse en un todo unificado y que ocupa una posición formal en el organigrama de la empresa. (…) En esta concepción, un puesto constituye una unidad de la organización, y consiste en un conjunto de obligaciones y responsabilidades que lo distinguen de los demás puestos. La posición del puesto en el organigrama define su nivel jerárquico, su subordinación, sus subordinados y el departamento o división al que pertenece. (pág. 172)

5.11. Descripción del puesto

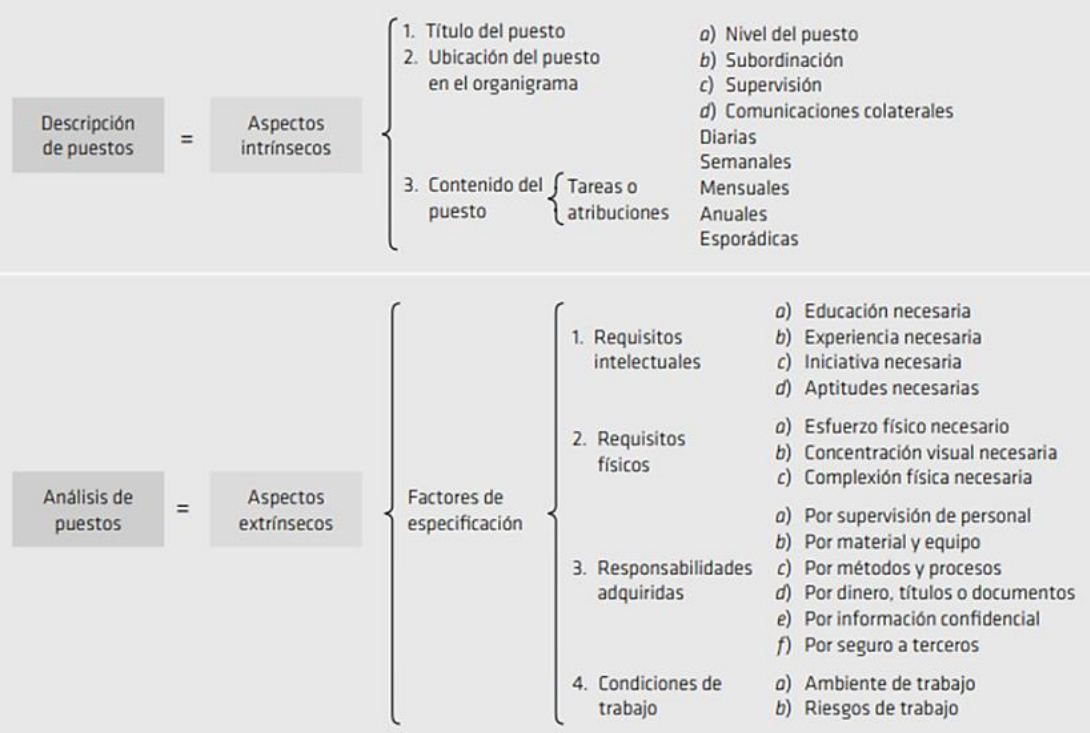
(…) es un proceso que consiste en enunciar las tareas o responsabilidades que lo conforman y distinguen del resto de los puestos en la organización. La descripción de puestos representa la descripción detallada de las atribuciones o tareas del puesto (lo que hace el ocupante), la periodicidad de su realización (cuándo lo hace), los métodos para el cumplimiento de esas responsabilidades o tareas (cómo lo hace) y los objetivos (por qué lo hace). (Chiavenato, 2011, pág. 190)

5.12. Análisis de puestos

(…) el análisis estudia y determina todos los requisitos, responsabilidades y condiciones que el puesto exige para su adecuado desempeño. Por medio del análisis se valoran los puestos posteriormente y se clasifican para efectos de comparación. (…) Mientras la descripción de puestos es un simple inventario de las tareas o responsabilidades de su ocupante, el análisis de puestos es la revisión comparativa de las exigencias (requisitos) que imponen esas tareas o responsabilidades. (Chiavenato, 2011, pág. 190)

Figura 1

Alcance de la descripción y del análisis de puestos



Nota: Tomado de Administración de recursos humanos - El capital humano de las organizaciones (p.191), por Idalberto Chiavenato, 2011, McGraw Hill Educación.

5.13. Estructura Organizacional

Se refiere al conjunto de acciones que se desarrollan en la empresa de cara a ordenar los elementos componentes de la misma, estableciendo las relaciones y los grados de dependencia e interacción necesarios según las finalidades propuestas. Habitualmente a la acción se le denomina función de organización y al efecto de esa acción se le llama estructura organizativa.

Además, que, la estructura organizativa está representada por normas, reglas y procedimientos que regulan los flujos de autoridad, comunicación

> y trabajo que vinculan los subsistemas técnico y humano de toda organización (Cuervo, 1994). Es decir, es el marco formal mediante el cual las tareas se dividen, agrupan y coordinan. (Hernández, 2014, pág. 324)

El concepto de estructura organizativa se compone principalmente de un organigrama, donde se aprecia las relaciones de poder, estatus y jerarquía, y una descripción de puestos, en el cual, se hace una diferenciación de las actividades y tareas que le corresponde a cada puesto.

También se obtiene indirectamente un sistema de calidad que contiene las políticas, acciones coordinadas y controles formales de las fuerzas de trabajo, maquinaria e información para alcanzar los objetivos de la organización.

5.14. Tipo de Estructura Organizativa

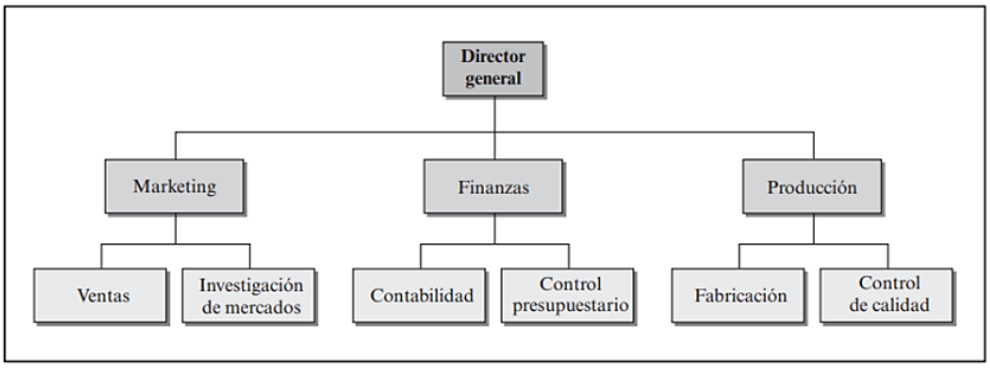
5.14.1. Estructura Funcional

“Constituye el segundo paso lógico en el desarrollo evolutivo de las organizaciones y se basa en el criterio de departamentalización por funciones, de manera que las unidades se definen en torno a departamentos con un alto grado de especialización, siendo especialmente adecuadas en empresas que cuentan con un bajo grado de diversificación” (Hernández, 2014, pág. 352).

Este tipo de estructura se caracteriza por presentar una especialización de puestos y departamentalización; también presenta cierto grado de formalización que incluye las normas, políticas, reglas y procedimientos que son comunicados a todos los miembros de la organización a través de estructuras formales y documentadas.

Figura 2

Estructura Funcional



Nota: Tomado de *Administración de empresas (p. 353),* por María Jesús Hernández, 2014, Ediciones Pirámide.

5.15. Organigrama

"Es la representación gráfica de la estructura orgánica de una organización o bien de alguna de sus áreas, la cual muestra qué unidades administrativas la integran y sus respectivas relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría" (Fincowsky, 2016, pág. 124)

Así mismo, Fincowsky (2016) detallaba los siguientes apartados relacionados al organigrama:

Utilidad

- Proporciona una imagen formal de la organización.
- Facilita el conocimiento de una organización, así como de sus relaciones de jerarquía y coordinación.
- Representa un elemento técnico valioso para el análisis organizacional.
- Constituye una fuente autorizada de consulta.

Criterios

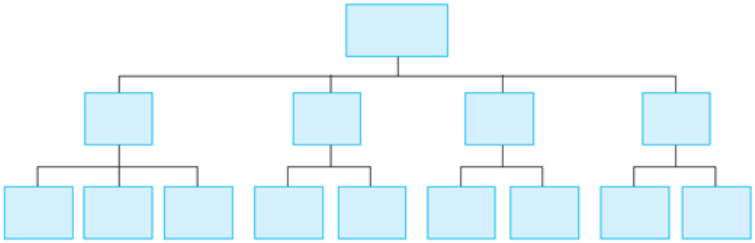
- Precisión: En el organigrama deben definirse con exactitud todas las unidades administrativas y sus interrelaciones.
- Sencillez: Debe ser muy simple, para que se comprenda fácilmente. Para ello, se recomienda no complicarlo con trazos innecesarios o una nomenclatura compleja o poco clara.
- Uniformidad: Para facilitar su interpretación conviene homogeneizar las líneas y figuras que se utilicen en su diseño.
- Presentación: En gran medida, su funcionalidad depende de su formato y estructura; por ello, en su preparación deben considerarse criterios técnicos y de servicio, en función de su objetivo.
- Vigencia: Para conservar su vigencia el organigrama debe mantenerse actualizado. Cuando se elabora es recomendable que en el margen inferior derecho de la gráfica se anote el nombre de la unidad responsable de prepararlo y la fecha de autorización y actualización. (pág. 124)

De acuerdo a Fincowsky (2016), la clasificación de los organigramas según su presentación es la siguiente:

- Verticales: Presentan las unidades ramificadas de arriba hacia abajo a partir del titular, en la parte superior, y desagregan los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada. Son los de uso más generalizado en la administración, por lo cual se recomienda su empleo en los manuales de organización.

Figura 3

Organigrama Vertical



Nota: Tomado de *Organización de empresas* (p.128), por Enrique Benjamín Franklin Fincowsky, 2016, McGraw-Hill Educación.

5.16. Ficha ocupacional

Es una ficha descriptiva de actividades para un empleo o cargo, es la presentación de las actividades realizadas por el encargado de este, agrupadas por función de manera precisa, teniendo en cuenta para ello, criterios de complejidad, autonomía, responsabilidad y condiciones de realización. Es importante precisar que la actividad no es un área, sino la acción de desempeño que se espera que realice un empleado en una situación laboral, por eso es importante empezar su redacción con un verbo de acción.

Características que debe tener una ficha descriptiva de actividades (FDA):

- Detallada, es decir debe permitir identificar el conjunto de las actividades que debe realizar la persona que va a desempeñar ese cargo, no se requiere descomponer el trabajo hasta la tarea.
- Las actividades deben estar organizadas de manera coherente, para poner en evidencia la finalidad del trabajo, es decir que las actividades están agrupadas por función con un grado de complejidad creciente.
- Precisa y objetiva en la estructuración de las actividades para lograr identificar cual es el nivel de formación requerido para la ejecución del

empleo. La elección de las palabras y de los verbos es muy importante para ello.

Finalizado este proceso, las empresas deben continuar con el trabajo de realizar el análisis funcional del cargo, para ello, deberá levantar el correspondiente mapa funcional para derivar de este las respectivas normas y elementos de competencia. (Student Brands LLC, 2012)

La ficha ocupacional es un documento o formato que tiene como principales componentes los siguientes datos de un puesto de trabajo:

- Funciones del trabajador
- Requisitos:

1. Habilidades: Educación, Experiencia, iniciativa e ingenio.
2. Esfuerzo: Mentales y físicos
3. Responsabilidades: sobre maquinarias y equipos, Materiales o productos, trabajo de otros.
4. Condiciones de trabajo: Ambiente y riesgos. (Crautonoma)

5.17. Manual de procedimientos

Constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específicas en una organización. Todo procedimiento incluye la determinación de tiempos de ejecución, el uso de recursos materiales y tecnológicos, así como la aplicación de métodos de trabajo y control para desarrollar las operaciones de modo oportuno y eficiente. (Fincowsky, 2016, pág. 245)

A través de la definición propuesta se puede reconocer que dicha documentación es importante, ya que al estandarizar las operaciones efectuadas por los trabajadores se identifican y eliminan actividades innecesarias que influyen en la

productividad organizacional. También, sirve como una directriz que facilita la comprensión de las tareas asignadas a los ocupantes de los puestos, reduciendo así la desinformación que genera mermas de tiempo e ineficiencia operacional.

Del mismo modo facilita la evaluación del desempeño y el control organizacional al adaptar las normas, políticas, leyes, recursos y objetivos de la empresa a los procedimientos que caracterizan el giro operativo.

5.17.1. Objetivos del Manual de procedimientos

Los objetivos del manual de procedimientos de acuerdo a Rodríguez Valencia (2012) son:

a) Presentar una visión integral de cómo opera la organización.
b) Precisar la secuencia lógica de los pasos que componen cada uno de los procedimientos.
c) Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo.
d) Describir gráficamente los flujos de las operaciones.
e) Servir como medio de integración y orientación para el personal de nuevo ingreso tun el fin de facilitar su incorporación a su unidad orgánica.
f) Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales. (Pág. 115)

5.17.2. Contenido del Manual de Procedimientos

En el contenido de un manual de procedimientos solo se deben de establecer los elementos fundamentales para el cumplimiento de los objetivos propuestos. La sencillez, claridad y profundidad son términos que deben caracterizar este tipo de documento, evitando así, elementos superfluos que sean contraproducentes y quiten valor operativo a la organización.

De la misma manera, que el Manual de Organización y Funciones (MOF), este puede variar según el tipo o la cantidad de material que se quiera detallar. Por consiguiente, esta estructura es realizada por Rodríguez Valencia (2012), que menciona lo siguientes elementos:

1. Índice.
2. Introducción.
   2.1. Objetivos del manual.
   2.2. Alcance.
   2.3. Cómo usar el manual.
   2.4. Revisiones y recomendaciones.
3. Organigrama.
   3.1. Interpretación de la estructura orgánica, en la cual se explican aspectos como:
      3.1.1. Sistema de organización (lineal, funcional, etcétera)
      3.1.2. Tipo de departamentalización (geográfica, por producto, etcétera).
      3.1.3. Amplitud de la centralización y la descentralización.
      3.1.4. Relación entre personal con autoridad de línea y asesoría.
4. Gráficas
   4.1. Diagramas de Flujo
5. Estructura procedimental
   5.1. Descripción narrativa de los procedimientos
6. Formas
   6.1. Formas empleadas (por lo general, planeadas)
   6.2. Instructivo (Pág. 118)

5.18. Proceso

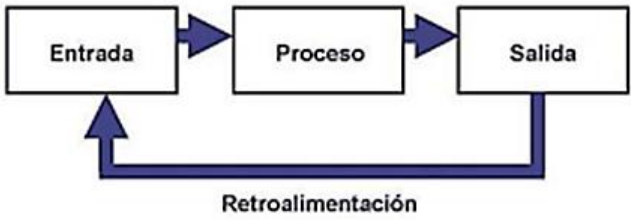
“Un proceso puede ser definido como un conjunto de actividades interrelacionadas entre sí que, a partir de una o varias entradas de materiales o información, dan lugar a una o varias salidas también de materiales o información con valor

añadido. Los procesos deben estar correctamente gestionados empleando distintas herramientas de la gestión de procesos (Maldonado, 2018, pág. 7)”

De otra manera, Maldonado (2018) indica que “un proceso es un conjunto de acciones y tareas que se realizan de forma secuencial, y que en su conjunto proporcionan valor añadido a los clientes” (pág. 7).

Figura 4

Gestión de Procesos



Nota: Tomado de *Gestión de Procesos* (p.8), por José Maldonado, 2018.

5.19. Gestión por Procesos

La gestión de procesos (GP) es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, modelar, diseñar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores. (Bravo, 2015, pág. 29)

5.20. Diagrama de Flujo

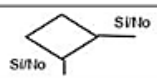
Un diagrama de proceso de flujo es una representación gráfica de la secuencia de todas las operaciones, transportes, inspecciones, esperas y almacenamientos que ocurren durante un proceso. Incluye, además, la información que se considera deseable para el análisis, por ejemplo. el

tiempo necesario y la distancia recorrida. Sirve para representar las secuencias de un producto, un operario, una pieza, etcétera.

El propósito principal de los diagramas de flujo es proporcionar una imagen clara de toda secuencia de acontecimientos del proceso y mejorar la distribución de los locales y el manejo de los materiales. También sirve para disminuir las esperas, estudiar las operaciones y otras actividades interrelacionadas. Igualmente, ayuda a comparar métodos, eliminar el tiempo improductivo y escoger operaciones para su estudio detallado. (García Criollo, 1997, pág. 53)

Figura 5

Simbología del diagrama de flujo

Símbolo	Significado	¿Para qué se utiliza?
	Inicio / Fin	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo
	Operación/ Actividad	Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o una actividad relativas a un procedimiento
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento
	Datos	Indica la salida y entrada de datos
	Almacenamiento en base de datos	Indica el almacenamiento de datos en un sistema de información existente
	Almacenamiento/ Archivo	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos
	Traslado/ Transporte	Señala el traslado de un bien o de información a otra localización
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos, señalando el orden en que se deben realizar las operaciones
	Conector	Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Enlaza pasos no consecutivos
	Conector de página	Representa la continuidad del diagrama en otra página.

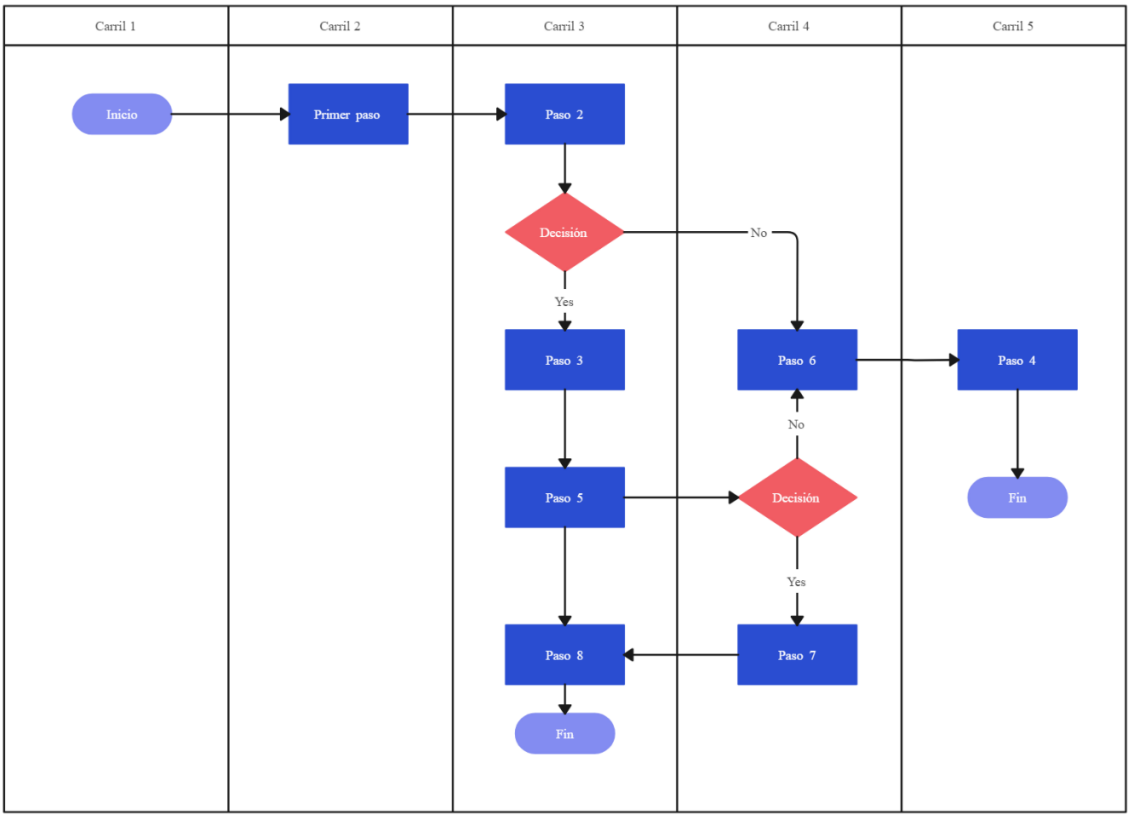
Nota: Tomado de *Simbología de diagrama de flujo*, por Uriel Núñez, 2023, Diagrama de flujo.Net (https://www.diagramadeflujo.net/simbologia/). Todos los derechos están reservados.

5.21. Diagrama de Flujo de Procesos por Carriles

Un diagrama de carriles es una representación visual de un proceso, flujo de trabajo o sistema, donde se utilizan distintos "carriles" para agrupar actividades, tareas o participantes relacionados. Cada carril normalmente representa una función, departamento o entidad específica involucrada en el proceso. El diagrama de carril ilustra el flujo secuencial de actividades dentro de cada carril y muestra cómo las tareas o la información pasan de un participante o departamento a otro. (Cuofano, 2024)

Figura 6

Diagrama de Carriles



Nota: Tomado de *Diagrama de Carriles*, por Genaro Cuofano, 2024, FourWeekMBA(https://fourweekmba.com/es/diagrama-de-carriles/). Todos los derechos están reservados.

5.22. Ficha de Procesos

"La ficha de proceso es una herramienta que nos sirve para ver de una forma esquemática, las diferentes fases de un proceso, las responsabilidades de las personas que intervienen en el mismo, así como la documentación que se genera. El concepto es el mismo que en un procedimiento, pero más visual (Gómez, 2019)".

Adicionalmente, Ilzarbe (2023), menciona que los principales campos que debe de llevar una ficha de procesos son los siguientes:

- "Propietario
- Misión, inicio y fin
- Inputs
- Partes interesadas y sus requisitos
- Outputs
- Recursos
- Información documentada
- KPIS
- Riesgos y Oportunidades."

6. Diseño Metodológico

6.1. Enfoque de la Investigación

En este trabajo monográfico se emplea un enfoque cualitativo para analizar la situación actual de la empresa. Se busca proporcionar una descripción detallada de los procesos operativos que tienen lugar en la organización. Además, se realiza un análisis sobre el nivel de conocimiento que tienen los trabajadores acerca de sus funciones y tareas específicas en sus respectivos puestos de trabajo.

6.2. Tipo de Investigación

Esta investigación se clasifica como descriptiva ya que su finalidad es brindar una visión detallada y precisa de los elementos que se están estudiando dentro de la empresa importadora, describiendo las distintas variables de estudio y los hechos tal como están. Mediante la recopilación y el análisis de datos.

También se enmarca dentro de una investigación de campo ya que la información para el estudio proviene de fuentes primarias; en este caso corresponde a los trabajadores dentro de la estructura organizacional.

6.3. Corte de la Investigación

Este tipo de estudio se considera de corte transversal debido a que la recopilación y el análisis de los datos se efectúan en un momento específico teniendo en consideración una población y muestra predefinida.

6.4. Método de Investigación

En el marco de la presente investigación, se han empleado los métodos sintético y subjetivista. El primer método se ha elegido para lograr una comprensión integral del proceso de importación en la empresa "Tetraigodetodo" para analizar en detalle las diferentes etapas que conforman los procesos operativos de cada área, teniendo en cuenta las interrelaciones y componentes que contribuyen a una comprensión profunda y exhaustiva.

La adopción del enfoque subjetivista permite explicar las realidades vividas por los ocupantes de cada puesto a partir de sus experiencias laborales. Esto, a su vez, brinda una visión más amplia del contexto general de la empresa y de su situación actual.

6.5. Población

La población seleccionada son los 21 trabajadores que realizan funciones en la empresa importadora “Tetraigodetodo”, los cuales se distribuyen en las oficinas administrativas y en bodega según su nivel jerárquico dentro de la estructura organizacional; ubicadas en el distrito I y III de la ciudad de Managua, sector de Plaza el Sol y pista suburbana respectivamente.

6.6. Muestra

Debido a que la población es muy pequeña, el tipo de muestreo aplicado se caracteriza por ser censal, es decir, no se realiza una selección aleatoria ya que se estudia todos los individuos disponibles en el negocio, los cuales se distribuyen de la siguiente forma:

Figura 7

Tabla de población y muestra

Puesto	Cantidad
Gerente General	1
Gerente Comercial	1
Gerente de Contabilidad	1
Asistente de gerencia	1
Asistente contable	1
Supervisor de ventas	1
Supervisor de operaciones	1
Coordinador de tráfico	1
Analista de rutas	1
Aforador aduanero	4
Asesor de ventas	1
Agente de ventas	4
Archivista	1
Auxiliar de bodega	1
Conductor	1

Nota: Elaboración propia.

6.7. Instrumentos de recolección de la información.

Observación: En primer lugar, se emplea la observación directa para recopilar información acerca de la estructura organizacional y los procesos operativos que se llevan a cabo en la empresa importadora, con el propósito de evaluar la coherencia respecto a la naturaleza de sus actividades. Esta observación también servirá como punto de partida para diseñar y desarrollar la encuesta.

Entrevista y Encuesta: La encuesta será de tipo descriptivo y transversal, cuya estructura es mixta con preguntas de opción múltiple, semiabierta y dicotómica donde los encuestados tendrán la oportunidad de seleccionar respuestas predefinidas, esta herramienta servirá para obtener información detallada de cada puesto de trabajo, esto incluye la comprensión de sus funciones, relaciones con los demás puestos y ambiente laboral. Por otra parte, la entrevista se realizará durante la descripción y análisis de cada puesto por lo que se caracteriza por ser abierta.

7. Análisis de resultados

7.1. Descripción de la situación actual

En los últimos años “Tetraigodetodo” ha crecido financieramente y ha logrado un reconocimiento en el mercado de la logística nicaragüense. Sin embargo, se ha observado que posee una dependencia funcional en sus operaciones, esto se debe a que la sociedad anónima “GRUPO RODRIGUEZ S.A.” comparte nóminas, es decir, trabajadores pertenecientes a otra empresa realizan actividades de “Tetraigodetodo” y viceversa.

Así mismo, se observa que la empresa no cuenta con el manual de organización y funciones (MOF) y el manual de procedimientos, lo que provoca una falta de uniformidad y estándares en sus operaciones. Esta carencia conlleva a la variabilidad de procesos entre áreas y empleados, provocando una ineficiencia y disminución en la calidad del trabajo.

Para el análisis del status quo de la empresa importadora “Tetraigodetodo” se diseñó y aplicó de forma digital un cuestionario estructurado con preguntas de opción múltiple, semiabiertas y dicotómicas. El propósito de aplicarlo digitalmente es brindar la oportunidad a los trabajadores de responder la encuesta en sus momentos libres, evitando interrupciones en su jornada laboral y acelerando la recopilación de datos.

El principal objetivo de la encuesta es evaluar el nivel de conocimiento de los trabajadores acerca de aspectos internos como la misión y visión, estructura jerárquica (cadena de mando), y la comprensión de las funciones asignadas al cargo.

Otros de los objetivos de la herramienta aplicada es extraer la estructura jerárquica actual, reconocer la existencia de métodos de evaluación del desempeño, oportunidades de crecimiento y analizar la flexibilidad y el ambiente laboral,

identificando los problemas internos más comunes, así como aspectos de mejora en los procesos operativos de la empresa.

7.1.1. Misión y visión actual de la empresa

A continuación, se presenta la misión y visión actual de la empresa, dichos elementos fueron extraídos de la página web de “GRUPO RODRIGUEZ S.A.”.

Misión: Utilizando las últimas comunicaciones, software de procesamiento de seguimiento y décadas de experiencia.

Visión: El mejor servicio posible en el ámbito de la ruta optimizada de carga y transporte a todo el mundo.

Mediante un análisis detallado de la misión y visión organizacional, se identificó que estas no se ajustan plenamente al ámbito operativo de la empresa. Esto se debe a que dichas declaraciones están vinculadas a la sociedad anónima “GRUPO RODRIGUEZ S.A.”, por otra parte, generan una sensación de no continuidad, permanencia o compromiso al no estar redactados en infinitivo.

Por tanto, se realizan las siguientes propuestas de misión y visión, considerando que se adaptan de mejor manera a la identidad de la organización y operaciones ejecutadas dentro de la empresa importadora, mostrando el compromiso con los clientes a través del cumplimiento de responsabilidades y deberes, guiados por las metas establecidas por la empresa.

7.1.2. Misión y visión propuesta

Misión: Ser el intermediario que facilite a la población nicaragüense el acceso a productos de mercados globales, garantizando el tiempo de entrega, la calidad y el bienestar del producto durante la prestación del servicio.

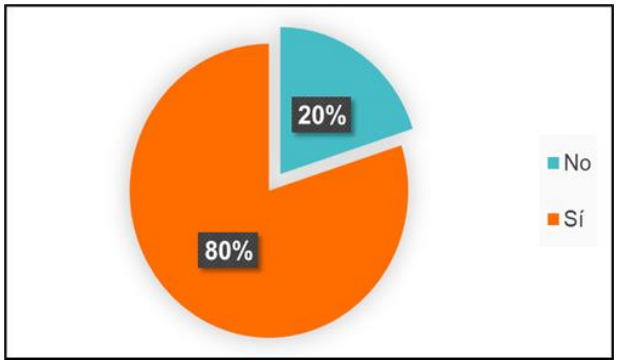
Visión: Ser líderes innovadores a nivel nacional al ofrecer un servicio que se adapte a las necesidades de nuestros clientes, impulsando un servicio de mejora continua al adaptar las tendencias tecnológicas en nuestro proceso de importación.

7.1.3. Análisis e interpretación de resultados

Pregunta 1 ¿Conoce usted la misión y visión de la empresa?

Figura 8

Gráfico Porcentual Pregunta 1



Nota: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

El objetivo de esta pregunta es determinar el nivel de conocimiento de los trabajadores respecto a información general del lugar en el cual desempeñan sus labores. Esta información está disponible para el público en general, por lo que una falta de conocimiento por parte de un colaborador, podría significar una falta de integración y compromiso tanto individual como de la unidad administrativa.

Los resultados reflejan que el 80% de los trabajadores conocen la misión y visión de la empresa, pero un 20% no. Si bien es cierto que cada área con sus respectivos trabajadores realiza actividades distintas, técnicamente se desarrollan

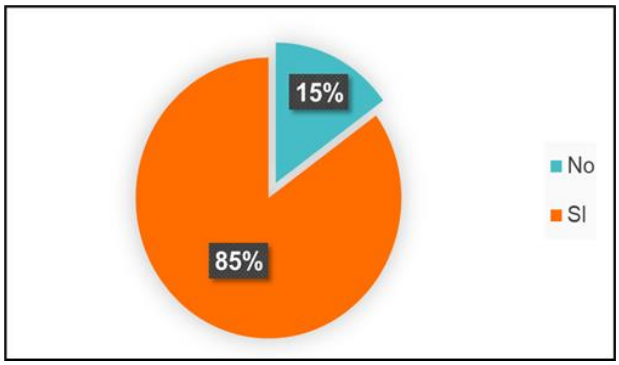
bajo un mismo enfoque o directriz para alcanzar los objetivos de corto y largo plazo.

Este último valor es una cifra considerable al tener en cuenta que los trabajadores pertenecientes a “Tetraigodetodo” son pocos, por lo cual, es necesario que la unidad administrativa incentive a los trabajadores a conocer información general de la empresa y mostrar indicaciones de dónde pueden encontrarla. También poner en práctica la transmisión de la misma durante el proceso de inducción.

Pregunta 2 ¿Conoce usted las políticas o normas de la empresa?

Figura 9

Gráfico Porcentual Pregunta 2



Nota: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

Al igual que la anterior, esta pregunta permite determinar el nivel de conocimiento de los trabajadores, no obstante, ahora se dirige a aspectos intrínsecos de comportamiento dentro de la organización para generar un ambiente de trabajo agradable y un estándar en el flujo de las operaciones, por ejemplo, horarios de entrada, salida y almuerzo, métodos de pago de nómina, vestimenta, formas de comunicación entre otras.

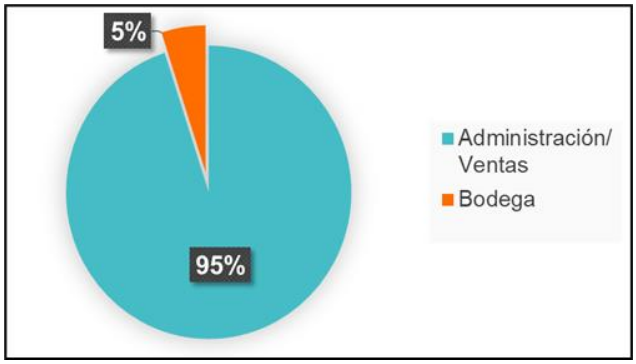
Los resultados de la encuesta reflejan que el 85% de los asalariados conocen las normas de la organización y un 15% declara lo contrario.

Para este último porcentaje es incorrecto pensar en un desconocimiento total, su verdadera interpretación es un entendimiento parcial de las normas, ya que, en las actividades diarias, el colaborador siempre pone en práctica cierta cantidad de las mismas. Teniendo en consideración que la empresa realiza reuniones periódicas, el recordatorio de dichas normas podría ser un tema a desarrollar para eliminar la incertidumbre de los trabajadores.

Pregunta 3 ¿Cuál es su área de trabajo?

Figura 10

Gráfico Porcentual Pregunta 3



Nota: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

Los resultados reflejan que el 95% de los colaboradores pertenecen al área de administración/ventas y solo un 5% al área de bodega, en principio podría pensarse en un desbalance de carga laboral, no obstante, en bodega hay trabajadores que realizan actividades de “Tetraigodetodo” pero no pertenecen a la nómina de la misma.

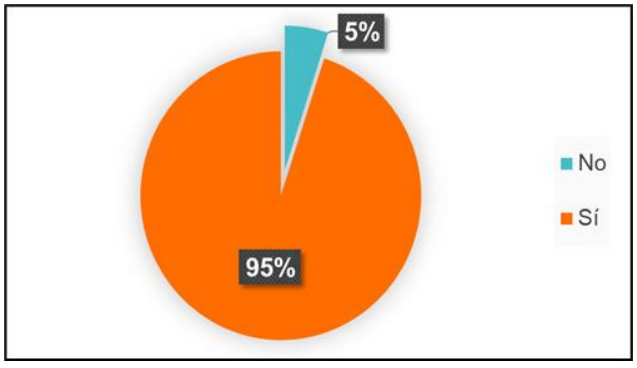
La cantidad de trabajadores en Administración/Ventas se justifica por el alto grado de operatividad diaria, en la que se consideran aspectos administrativos como la coordinación de tráfico, elaboración de proformas y declaraciones, seguimiento de carga, almacenamiento de archivos e introducción al sistema, interacción con los clientes entre otros.

Por otra parte, la cantidad de trabajadores en bodega es una cifra preocupante ya que puede generar retrasos en la entrega de pedidos y convertirse en un aumento de los costos a causa de mermas de inventario, disminución de ventas, alta rotación del personal, entre otros. Por tanto, aumentar la cantidad de trabajadores en bodega es una opción que permitiría disminuir los cuellos de botella y minimizar todo tipo de riesgos que influyen en los costos operativos.

Pregunta 4 ¿Durante el proceso de inducción a su cargo, la empresa le facilitó indicaciones que detallaran de forma específica los aspectos técnicos de responsabilidades y funciones?

Figura 11

Gráfico Porcentual Pregunta 4



Nota: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

Esta pregunta permite saber si la empresa utiliza alguna herramienta o medio que facilite la comprensión del ocupante de un puesto acerca de sus responsabilidades.

Teniendo en consideración los resultados, el 95% de los trabajadores tuvo un proceso de inducción que le brindaría las bases necesarias para comprender la naturaleza de sus actividades, y durante el ejercicio de las mismas adaptarse con mayor facilidad.

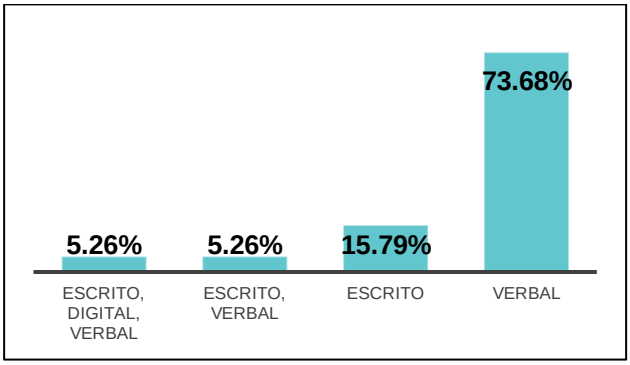
El 5% restante afirma no haber recibido indicaciones durante la inducción. Esto puede provocar retrasos en el flujo de las operaciones a causa de errores por omisión, repetición de tareas, incumplimiento de plazos, entre otros, aunque desde una perspectiva más amplia en términos de tiempo, esta situación podría estar vinculada a la antigüedad del trabajador. Es decir, en el momento de su incorporación, la empresa podría no haber empleado estas herramientas debido a su corta duración en el mercado.

Cabe señalar que “Tetraigodetodo” es una empresa cuyo origen no tuvo estudio técnico, sino que fue creada por los socios a través de su experiencia individual en la gestión aduanera y no por su experiencia en el manejo de una empresa. Por lo que el 5% podría ser considerablemente aceptable.

Pregunta 4.1 ¿De qué manera fueron transmitidas estas mismas?

Figura 12

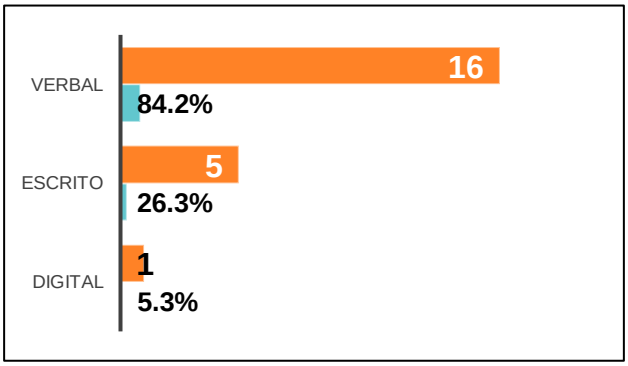
Gráfico Porcentual Pregunta 4.1 (1)



Nota: Elaboración propia.

Figura 13

Gráfico Porcentual Pregunta 4.1 (2)



Nota: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

Esta pregunta se caracteriza por ser de opción múltiple y semiabierta. Teniendo en consideración los resultados se puede asegurar que los tres medios más utilizados por la organización para transmitir los aspectos técnicos de responsabilidades y funciones es el escrito, el digital y el verbal. Cabe destacar

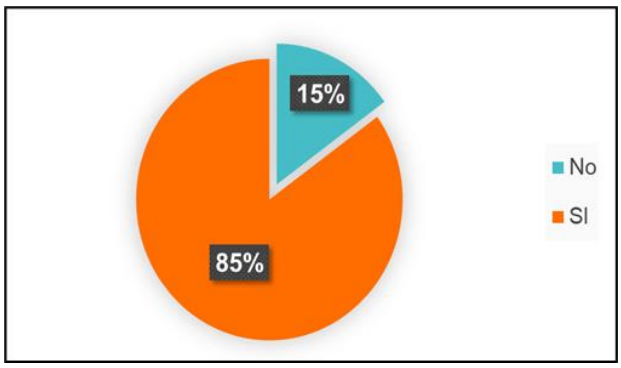
que en esta interrogante solo participaron aquellos encuestados que seleccionaron la opción “Si” en la pregunta número 4.

Al no disponer de un manual de funciones, la inducción verbal fue el medio más utilizado por la organización dada su facilidad de ejecución al no incurrir en costos por diseño e implementación, reflejándose en su porcentaje de uso (84.2%). Entre algunas de las herramientas utilizadas para la forma escrita y digital se puede mencionar brochure informativos, documentos, fichas de cargo no estandarizadas entro otros, la diferencia de las mismas radica en su grado de tangibilidad y corresponden a un 26.3% y 5.3% respectivamente.

5. ¿Considera usted que es necesario que exista un manual que describa de manera precisa las funciones y procedimientos de su puesto de trabajo?

Figura 14

Gráfico Porcentual Pregunta 5



Nota: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

En un ambiente empresarial, es de suma importancia la existencia de los manuales administrativos, hoy en día son considerados indispensables para la correcta ejecución de las labores internas.

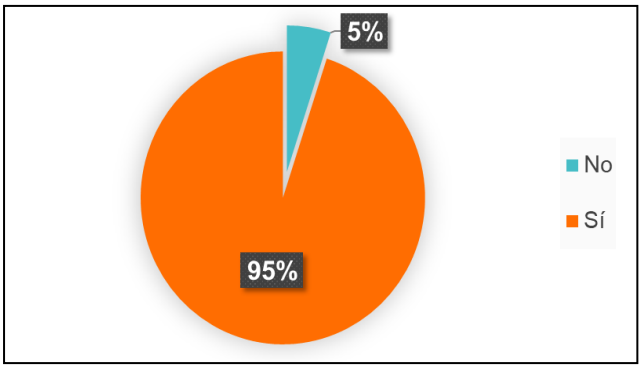
Los resultados de la encuesta arrojaron que el 15% de los colaboradores consideraron que no es necesario la existencia de los manuales. Algunas de las posibilidades de este resultado podrían ser la manera en que los trabajadores aprenden las funciones acerca de su puesto o bien que la complejidad del mismo sea poco relevante para el trabajador.

Otra de las razones es que el trabajador desconozca que es un manual administrativo, por ende, tampoco entendería la importancia y los beneficios que este aportaría tanto la empresa como a su persona. Para evitar este tipo de situaciones se recomienda realizar capacitaciones destinadas al enriquecimiento informativo acerca de qué son los manuales y su importancia en el proceso operativo para el aseguramiento de actividades en términos de cumplimiento de estándares.

6. ¿Conoce con exactitud las funciones que debe realizar en su puesto de trabajo?

Figura 15

Gráfico Porcentual Pregunta 6



Nota: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

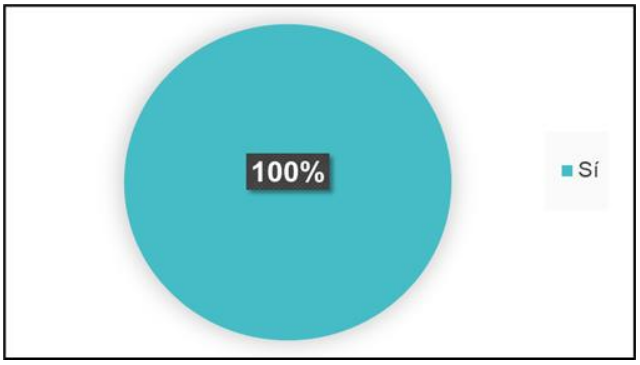
Gracias a los datos estadísticos proporcionados por la encuesta, el 95% de trabajadores indicaron que conocen cada una de sus funciones con exactitud, no obstante, existe un 5% que desconoce tales obligaciones en su totalidad, por lo cual, la carencia de un manual genera una brecha de conocimiento entre lo que el trabajador cree que es correcto y lo que la empresa verdaderamente necesita, además de que ciertas situaciones provocan ambigüedades en las tareas, afectando directamente al desempeño organizacional ya que no puede retroalimentarse de forma estandarizada y tendrá que recurrir al sentido común o a la experiencia que ha adquirido a lo largo de los años al momento del desarrollo de sus actividades.

Para reducir esta brecha de conocimiento se debe priorizar que todo el personal tenga acceso al manual de funciones y verificar que el mismo siempre esté actualizado en términos de implementación de nuevos servicios que se añaden al proceso operativo.

7. ¿Conoce el propósito de las funciones que realiza en su puesto de trabajo?

Figura 16

Gráfico Porcentual Pregunta 7



Nota: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

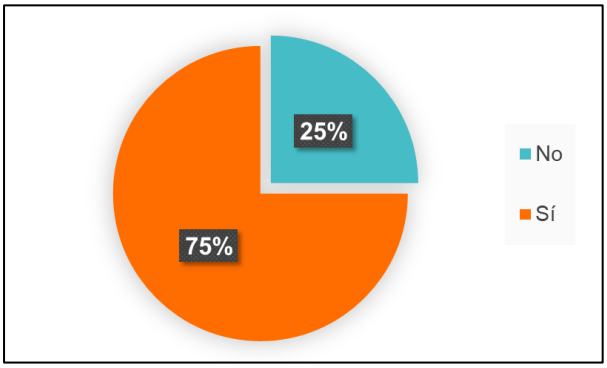
El 100% de trabajadores de la empresa tiene conocimiento del propósito de sus actividades dentro del proceso operativo en general, por tanto, el desempeño de cada actividad y el conocimiento del propósito del mismo contribuye en la eficiencia organizativa al desarrollar correctamente cada una de las funciones asignadas a los trabajadores, teniendo en consideración los objetivos propuestos por parte de la entidad organizativa.

El objetivo de esta pregunta es determinar en qué medida los trabajadores conocen el propósito de sus actividades, es decir, lo que deben alcanzar para asegurar el correcto funcionamiento operativo de la empresa. Ésta se diferencia de la pregunta anterior (número 6) ya que el objetivo de la misma es determinar en qué medida los trabajadores conocen las funciones que deben realizar para alcanzar dicho propósito. Puesto que existen ciertos casos en que los trabajadores a pesar de conocer la finalidad de su cargo, tienden a omitir, repetir o cometer errores en sus funciones, por tanto, se pretende exponer esta disparidad.

8. ¿Durante el ejercicio de sus actividades ha realizado alguna actividad o tarea que no corresponda a su cargo o no se haya especificado durante la inducción?

Figura 17

Gráfico Porcentual Pregunta 8



Nota: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

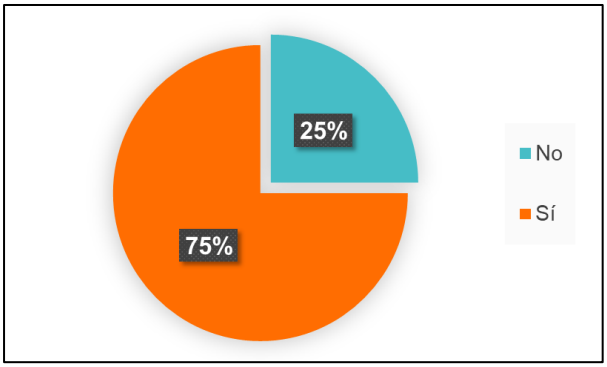
El 75% de los trabajadores de “Tetraigodetodo” realizan diversas funciones que no corresponden a sus puestos en específico. A como se mencionó en apartados anteriores esto podría deberse a que muchos de ellos realizan tareas para las otras empresas que pertenecen a la sociedad anónima “GRUPO RODRIGUEZ S.A.”, o bien, existe un desbalance en la carga de trabajo dentro de la misma empresa importadora.

Si bien es cierto que el trabajo en equipo es muy importante, no es recomendable tener al personal trabajando en varias empresas a la vez, esto se debe a que la carga de trabajo excesiva se convierte en estrés y fatiga para los trabajadores, por lo tanto, es necesario que se realice una selección y contratación de personal que se ajuste a las necesidades de la organización, manteniendo un equipo de trabajo en cada empresa.

9. ¿Conoce usted la estructura organizativa de la empresa?

Figura 18

Gráfico Porcentual Pregunta 9



Nota: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

El 75% de los trabajadores de la empresa, tiene un conocimiento acertado de la estructura organizacional, esto indica que el 25% restante no conocen dicha estructura a pesar de conocer el puesto de su jefe inmediato y/o subordinados (en caso de tenerlos).

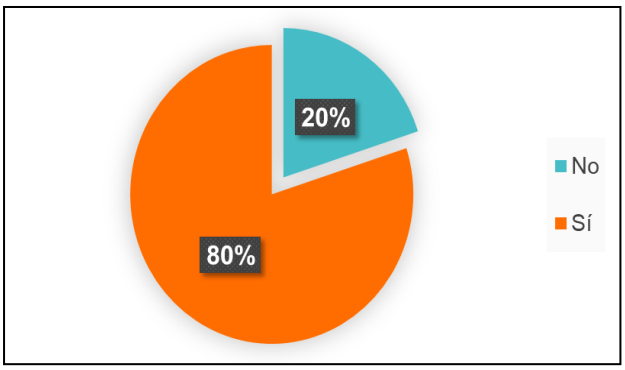
Esta falta de conocimiento de la estructura organizativa representada por el 25% de los encuestados, podría generar problemas dentro de la unidad administrativa tales como falta de claridad en los roles y responsabilidades, problemas de comunicación, coordinación y toma de decisiones, de modo que los empleados no sabrían a quién deben consultar o informar acerca de sus funciones.

Para reducir la falta de conocimiento, se recomienda brindar un documento que contenga la estructura organizativa de la empresa, el cual sea de fácil acceso y priorizar que sea brindado durante el proceso de inducción.

10. ¿Es supervisado usted en su puesto de trabajo?

Figura 19

Gráfico Porcentual Pregunta 10



Nota: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

La supervisión es una herramienta enfocada a la mejora de la eficiencia que permite a la empresa brindar una retroalimentación a los trabajadores, esta acción se lleva a cabo mediante la comparación de los resultados del trabajador con los estándares que se establecen al momento de la fijación de una meta.

El 80% de los colaboradores que afirmaron ser supervisados durante el desarrollo de sus actividades, refleja que la empresa cuenta con un control parcial de los integrantes de la organización, esto permite identificar áreas de mejora, aseguramiento de la calidad del trabajo, prevención de problemas y el cumplimiento de las normas y políticas.

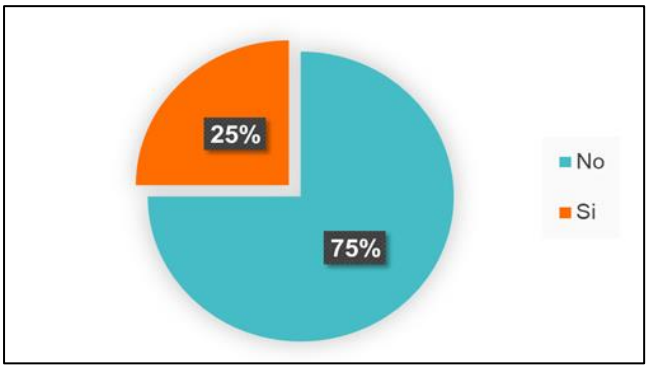
Por otro lado, el 20% restante de los encuestados, el cual incluye a altos mandos de la empresa y puestos de mayor jerarquía. A pesar de que estos puestos de alta jerarquía no sean supervisados si es necesario realizar esta actividad ya sea a través de auditorías internas o externas, ya que esto es importante para garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y el buen funcionamiento organizativo.

Así mismo, con los puestos del nivel operativo correspondientes a este porcentaje, el hecho de no realizar una supervisión completa, provocaría un aumento de errores, disminución del rendimiento y una falta de identificación de habilidades y áreas de mejora (desarrollo profesional).

11. ¿Conoce usted algún indicador o método utilizado por su jefe o gerencia para medir su desempeño laboral?

Figura 20

Gráfico Porcentual Pregunta 11



Nota: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

Dentro del 80% de la población perteneciente a la pregunta anterior, solo el 25% de la misma conoce el método con el cual son evaluados y el 75% restante se caracteriza por incluir a trabajadores que desconocen la forma en la que se cuantifica su rendimiento a través de un criterio técnico o estandarizado.

Es aconsejable informar a los empleados de manera clara y precisa sobre el método de evaluación, de modo que estén al tanto de los aspectos que serán evaluados. Esto favorece la formalidad del proceso de retroalimentación del desempeño, asegurando que la información esté accesible para ambas partes.

11.1. Mencione el indicador o método utilizado.

Análisis e interpretación

La encuesta proporcionó cuatro métodos utilizados en concreto, los cuales corresponden a:

- Reuniones
- Grupos de WhatsApp
- Ventas
- Sistema informático Nx1-customs

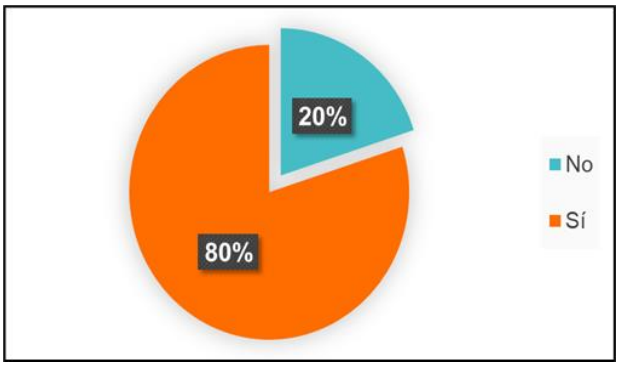
De estos métodos empleados se considera que las ventas y el sistema informático Nx1-customs son opciones formales para medir el desempeño laboral. En comparación con los grupos de WhatsApp y reuniones no califican como indicadores de desempeño, destacando que dentro de este grupo de encuestados hay algunos que no conocen con exactitud que es un indicador de desempeño. Cabe señalar que dicho grupo de encuestados corresponde aquellos que optaron por la opción “Si” en la pregunta número 11.

El sistema informático Nx1-customs, es un software de pago que permite controlar los procesos internos de organizaciones aduaneras, ya que permite medir la duración y el estado de cada gestión aduanera que incluye el registro de la clasificación de mercancías y las declaraciones de importación y exportación.

12. ¿En su área de trabajo se efectúan reuniones periódicamente?

Figura 21

Gráfico Porcentual Pregunta 12



Nota: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

En relación a esta pregunta los resultados muestran que el 80% de los encuestados afirman que en su área de trabajo se realizan reuniones periódicamente, mientras que el 20% restante señalan que estas reuniones no se organizan.

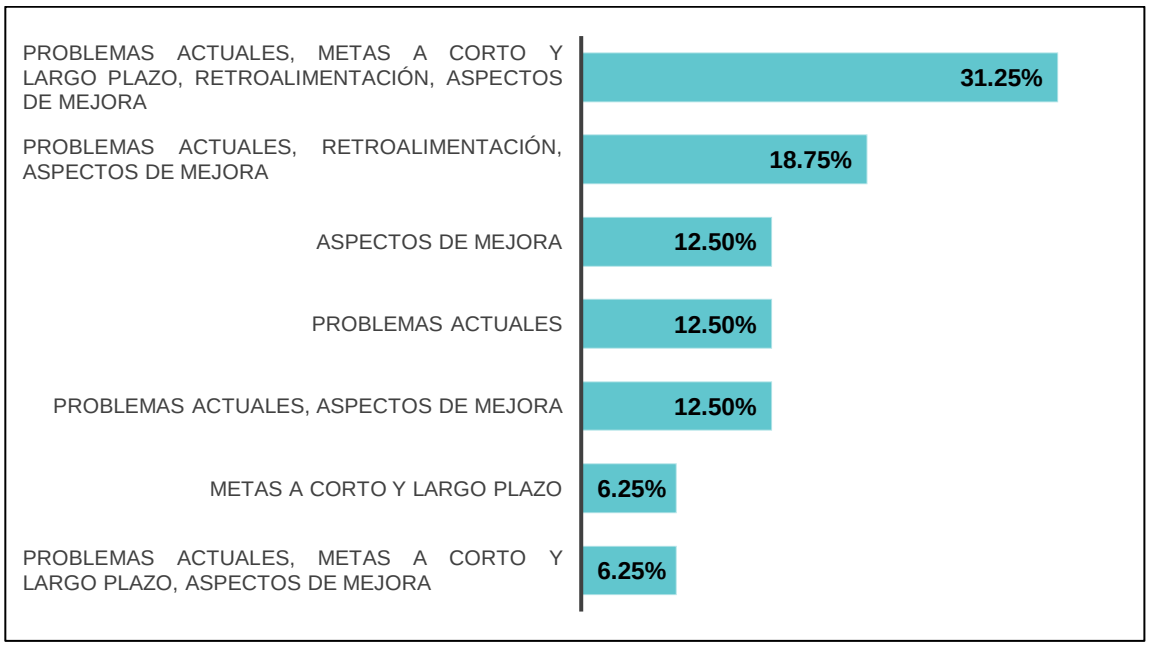
Por lo tanto, se podría inferir que la empresa considera que es esencial brindar un espacio de comunicación entre los trabajadores, para mantener una comunicación efectiva, coordinación, retroalimentaciones, motivación y cohesión en los equipos de trabajo. El 20% refleja una cifra a tomar en cuenta, puesto que toda empresa debe de mantener informados a sus trabajadores sobre cualquier tipo de situación o decisión tomada, siendo las reuniones un elemento fundamental para la comunicación.

Sin embargo, para el complemento de esta interrogante, se deseaba conocer cuáles eran los temas más comunes que se expresaban en dichas reuniones, para ello, se redactó la siguiente pregunta:

12.1 ¿Qué temas se abordan en estas reuniones?

Figura 22

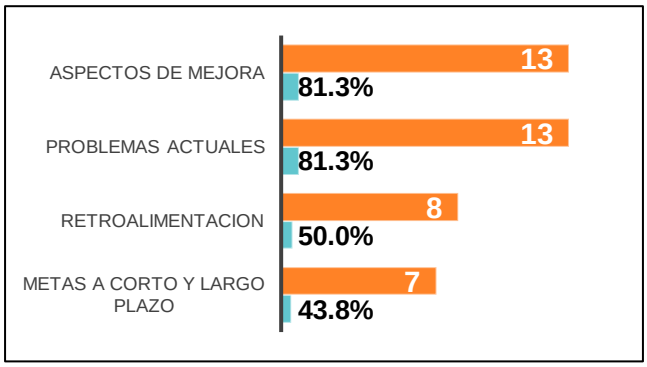
Gráfico Porcentual Pregunta 12.1 (1)



Nota: Elaboración propia.

Figura 23

Gráfico Porcentual Pregunta 12.1 (2)



Nota: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

Los resultados de esta interrogante revelan que los temas tratados en las reuniones abarcan una amplia gama de áreas cruciales para el desarrollo y la eficiencia del equipo. Cabe señalar que los participantes de esta pregunta son aquellos que optaron por la opción “Si” en la pregunta número 12.

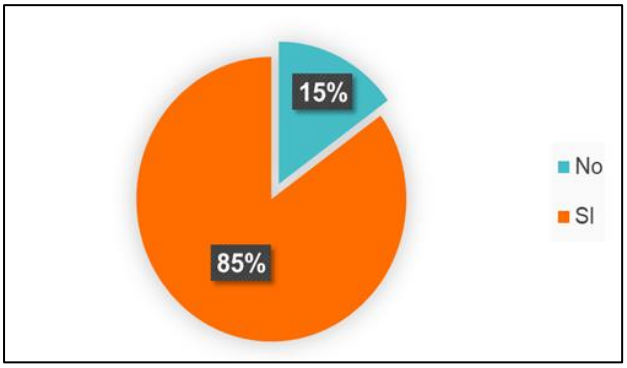
Los problemas actuales (81.3%) ocupan un lugar prioritario al igual que los aspectos de mejora (81.3%), reflejando la necesidad de abordar los desafíos inmediatos y alternativas para ser más eficientes en los procesos, lo cual indica un enfoque proactivo en la empresa.

Por otro lado, las opciones de “Metas a corto y largo plazo” y “Retroalimentación” fueron únicamente seleccionadas por el 43.8% y 50% de los encuestados respectivamente. Lo cual evidencia la falta de alineación estratégica y seguimiento de objetivos, además de reflejar como algo no prioritario el valor bidireccional para el desarrollo y mejora continua de los equipos de trabajo.

13. ¿Tus superiores aceptan sugerencias para la mejora de procesos o resolución de problemas?

Figura 24

Gráfico Porcentual Pregunta 13



Nota: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

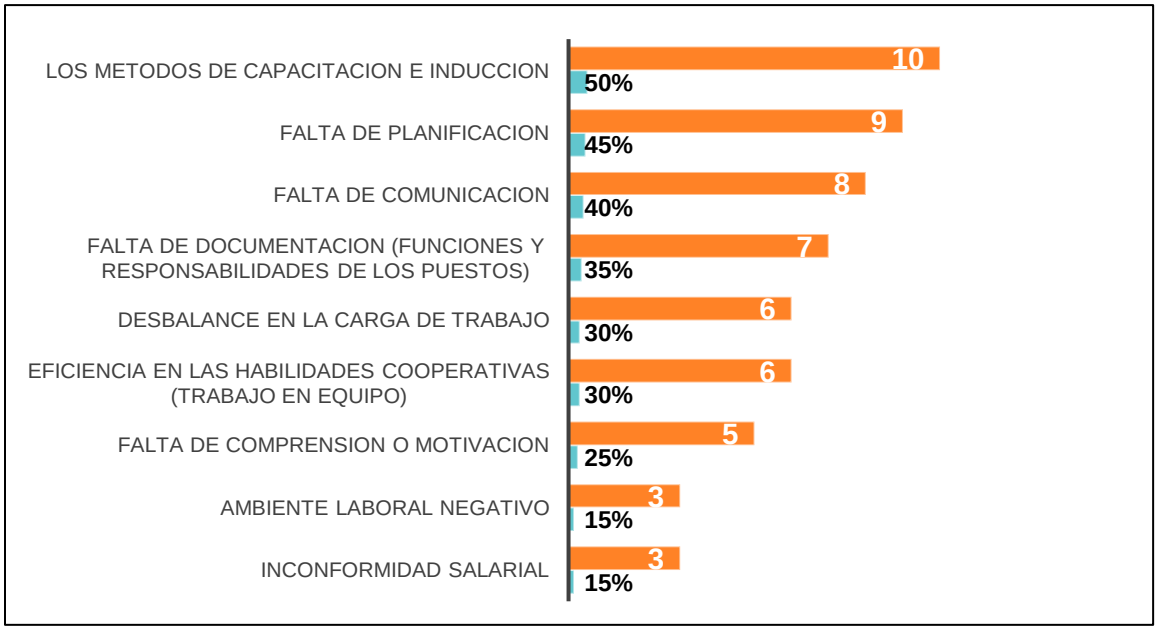
Esta pregunta enfocada a la mejora continua, proporciona la información necesaria para tener una pauta acerca de la disponibilidad del personal pertenecientes al nivel táctico y estratégico dentro de la estructura organizacional de recibir alternativas de solución frente a problemas o mejoras en los procesos operativos.

Se obtuvo que el 85% de los trabajadores de la empresa que tienen un superior aceptan sugerencias proveniente de ellos, mientras que un 15% de los superiores no las acepta, es necesario implementar la aceptación de sugerencias para el progreso en general, ya que es común que los subordinados tengan un mayor conocimiento acerca de elementos que se pueden mejorar en las actividades diarias por su alta interacción o cercanía con el proceso, no obstante, se debe realizar una evaluación crítica a las sugerencias brindadas por parte del personal para verificar su validez e impacto en el crecimiento organizacional.

14. ¿Qué obstáculos cree usted que impactan en el progreso y desarrollo de la organización?

Figura 25

Gráfico Porcentual Pregunta 14



Nota: Elaboración propia.

Análisis e interpretaciones

Esta pregunta tiene como propósito conocer e identificar cuáles serían los desafíos u obstáculos que enfrenta la organización, además, al ser proveniente de la perspectiva del personal el cual está directamente relacionado con las operaciones diarias de la empresa, debe considerarse como valiosa. Adicionalmente, dicha información le ayudaría a la empresa a crear bases para una planificación estratégica que contribuya a la mejora continua.

Entre los problemas más comunes que impactan en el progreso y desarrollo de la organización, se mencionaron los siguientes:

Falta de documentación (Funciones y responsabilidades de los puestos): El 35% de los encuestados seleccionaron esta problemática. Este porcentaje se fundamenta con los resultados de la pregunta número 5.1, en el cual el 84.2% de los trabajadores afirmaron que durante el proceso de inducción las funciones y responsabilidades de sus puestos fueron transmitidos de manera verbal. Al carecer de un manual de funciones o que este mismo no esté actualizado, provocaría una incertidumbre en los trabajadores sobre sus roles, además el disponer de uno, serviría como una guía de consulta y de instrucciones sobre todos estos aspectos.

Los métodos de capacitación e inducción: Esta opción fue la más votada por los encuestados, reflejando el 50%. Esto sugiere la necesidad de revisar la metodología que se está aplicando en los programas de capacitación para garantizar que los trabajadores estén adecuadamente preparados para ejercer sus roles.

Falta de planificación y comunicación: Ambos casos están directamente relacionados, los resultados muestran un 45% y 40% respectivamente. Una comunicación deficiente puede afectar la colaboración y la coordinación (planificación), lo que afecta de manera general en el rendimiento empresarial.

Ineficiencia en las habilidades cooperativas (Trabajo en equipo): El 30% destaca la importancia de mejorar las habilidades cooperativas. En este caso se debería fomentar un ambiente laboral colaborativo y así mismo destacar la importancia de la comunicación entre todos los trabajadores de la empresa.

Falta de compromiso o motivación: Este aspecto muestra un 25% lo cual se sugiere que se planifiquen estrategias o incentivos para mantener la satisfacción de los colaboradores.

Inconformidad Salarial: Representa un 15%, el cual destacaría la importancia de revisar las estructuras actuales salariales del mercado, y de este mismo modo evitar la posible rotación del personal y así mantener el talento humano en la empresa.

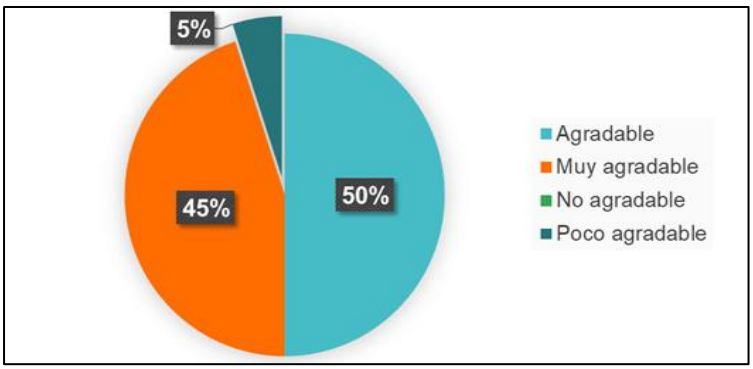
Desbalance en la carga de trabajo: El 30% indica haber experimentado un desbalance en la asignación de tareas. Teniendo en consideración que el 35% de los encuestados que seleccionaron la problemática “Falta de documentación”, está directamente vinculada con esta situación, se debería de documentar de manera detallada cuáles serían las funciones y responsabilidades específicas para cada trabajador, evitando así la incertidumbre y/o variación en las tareas o se podría optar por la selección y contratación de más personal para balancear las actividades.

Ambiente laboral negativo: Un 15% de los encuestados eligieron dicha opción, a pesar de ser un valor minoritario, este aspecto puede generar un impacto sustancial en la moral, productividad, rotación del personal, habilidades cooperativas y motivación de los trabajadores.

15. ¿Cómo describiría el ambiente de trabajo de la empresa?

Figura 26

Gráfico Porcentual Pregunta 15



Nota: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

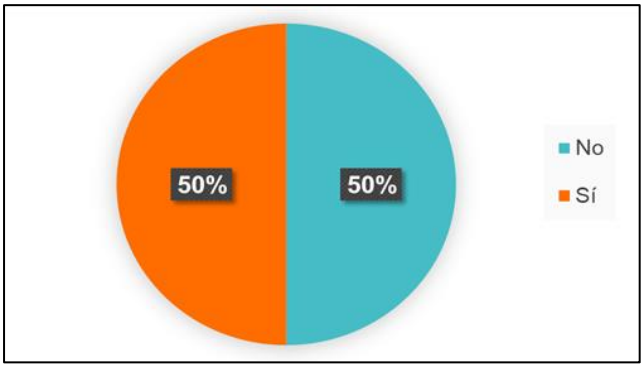
Basándose en los resultados obtenidos. El 95% de los encuestados indican un ambiente laboral positivo definiéndolo como “Agradable” (50%) o “Muy agradable” (45%), lo que denota que la mayoría de los trabajadores se sienten cómodos y motivados al realizar sus debidas tareas.

No obstante, el 5% describe el ambiente como “Poco agradable”, a pesar de ser una cifra baja, no debe de pasarse por alto, ya que tales datos muestran aspectos de mejora o preocupaciones que pueden ser tratadas para garantizar un ambiente laboral más sano para todos los colaboradores. Por otra parte, ningún encuestado optó por “No agradable”, de modo que su valor porcentual es cero (0%).

16. ¿La empresa proporciona oportunidades de formación y desarrollo profesional? (Programas de capacitación)

Figura 27

Gráfico Porcentual Pregunta 16



Nota: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

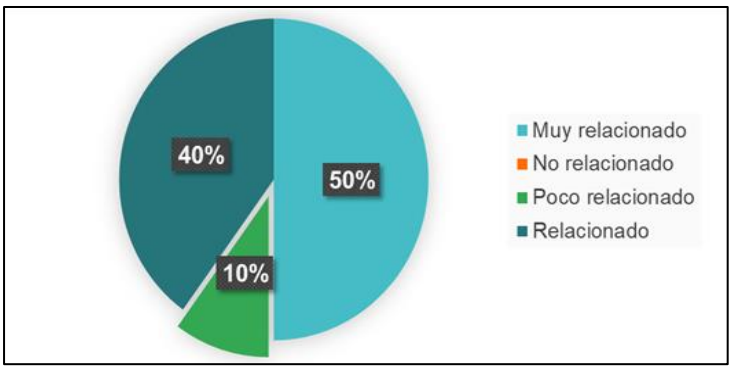
En el gráfico se muestra un resultado dividido del 50% para ambas opciones respecto si la empresa proporciona oportunidades de formación y desarrollo profesional.

Este dato refleja una brecha o percepción de falta de apoyo por parte de la empresa para el crecimiento y desarrollo profesional de todos sus colaboradores. Por lo cual, si la organización tiene dentro de sus objetivos ser más eficientes en sus procesos, mejorar el clima laboral, adaptarse a las últimas tendencias tecnologías o metodologías, el implementar programas de capacitación podrían potenciar cada uno de estos campos y contribuir a la mejora continua de la empresa.

16.1. ¿Estas capacitaciones tienen relación directa con su puesto?

Figura 28

Gráfico Porcentual Pregunta 16.1



Nota: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

Como complemento de la pregunta anterior, esta interrogante tiene como objetivo saber si estas capacitaciones que fueron brindadas a los trabajadores, realmente están relacionadas al puesto al que fueron contratados. Cabe señalar que los trabajadores que respondieron esta interrogante son aquellos que optaron por “Si” en la pregunta anterior (número 16).

El 90% de los encuestados consideran que los programas de capacitación están relacionados con los puestos para los que fueron contratados beneficiando el desarrollo de sus habilidades, aptitudes, conocimientos y su progreso como profesional.

El 10% restante percibe que dichas capacitaciones no se relacionan lo suficiente con su puesto de trabajo. La posibilidad de esta problemática, podría deberse a una mala selección de personal o una mala definición de las funciones que debe

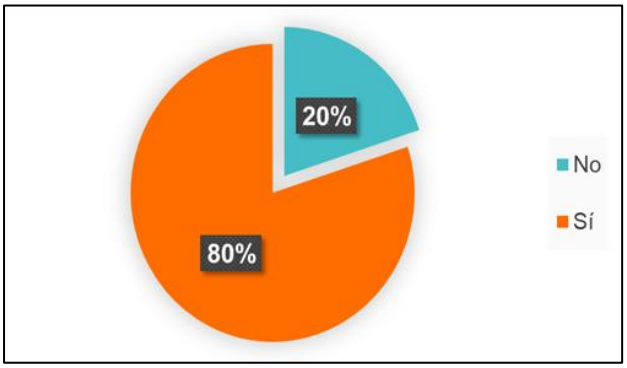
ejercer tal puesto. Por otra parte, ningún encuestado optó por “No relacionado”, esto indica que su representación porcentual es cero (0%).

Por lo tanto, se podría implicar en una revisión y ajuste de los contenidos de formación para asegurar que la formación profesional que demande la empresa esté relacionada directamente con los roles.

17. ¿Se siente bien informado acerca de los cambios, proyectos o decisiones importantes que afectan su puesto trabajo y/o área?

Figura 29

Gráfico Porcentual Pregunta 17



Nota: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

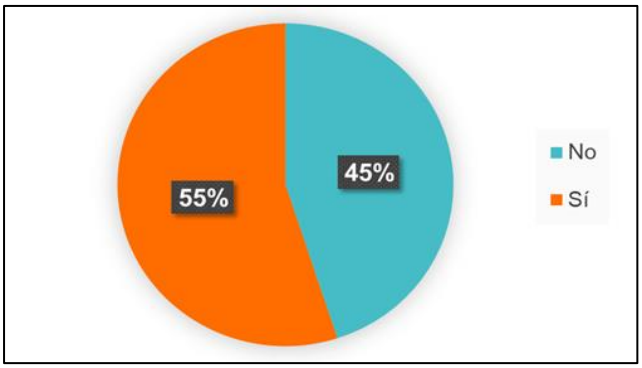
En relación a los resultados obtenidos sobre esta pregunta. El 80% de los encuestados afirman estar bien informados, además este resultado coincide con la pregunta n°15, por lo que se puede inferir que dentro de las reuniones se abordan estos contenidos, lo que sugiere que la comunicación interna de la empresa es eficiente al proporcionar información para dar a conocer al personal cualquier acontecimiento relevante.

De igual manera, el 20% restante niega estar completamente informado sobre cualquier cambio, proyecto o decisión que afecten sus puestos de trabajo. Es crucial abordar estas percepciones, ya que pueden afectar negativamente el rendimiento y motivación de los trabajadores debido a la falta de comunicación, lo que puede generar una falta de compromiso.

18. ¿Ha identificado oportunidades de mejora en los procesos actuales de la empresa?

Figura 30

Gráfico Porcentual Pregunta 18



Nota: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

Referente a esta pregunta se observa que el 55% afirma haber identificado oportunidades de mejora en los procesos actuales de la empresa, lo cual indica, que más de la mitad de los trabajadores tienen una actitud proactiva y de compromiso en la mejora continua de la organización. Además, al considerar que el 85% (resultado de la pregunta número 16) de los trabajadores afirman que sus superiores aceptan sugerencias para la mejora de procesos, estos se encuentran involucrados en la evaluación y búsqueda de mejoras para optimizar la empresa.

El 45% restante no ha identificado algún aspecto u oportunidad de mejora en los procesos de la empresa. Al ser un dato considerable, es necesario fomentar una cultura organizacional que promueva la iniciativa, compromiso y participación de todos los trabajadores respecto a la mejora continua de la organización.

18.1. Mencione el nombre del proceso y la posible mejora.

Análisis e interpretación

Como complemento de la pregunta anterior, el objetivo de este apartado era conocer la opinión de los trabajadores que optaron por la opción “Si” en la pregunta número 18, en relación, a qué tipo de mejoras pueden realizar en la empresa, al igual que la interrogante número 17 se espera que funcione como un tipo de retroalimentación para la empresa. Entre las posibles mejoras que los trabajadores mencionaron, están:

- “Atención al cliente/ Call center: Me gustaría dividir estas áreas para controlar el crecimiento y rendimiento de cada una de las áreas, y exigir a cada posición según capacidad. Gracias.
- Capacitaciones profesionales
- Mejoras en bodegas de Miami.
- Elaboración de declaraciones y alimentación del sistema: contratar a un personal auxiliar.
- Capacitación continua.
- Conocer más en el aspecto aduanero y la documentación.
- Información de clientes, que se proporcione específicamente lo correcto a detallar.
- Remisión de documentos a contabilidad: Mejora uso del NX1.
- Capacitación a empleados.
- Comunicación.
- Tiempos de entrega.

7.1.4. Diagnóstico de la situación actual

Una vez aplicada la encuesta a los trabajadores de “Tetraigodetodo” y realizar el respectivo análisis a cada una de las preguntas, se muestra a continuación una síntesis de los resultados, cuyo propósito es ofrecer una visión general sobre el status quo de la empresa y destacar los aspectos más relevantes e influyentes en el crecimiento empresarial.

- No todos los trabajadores conocen información general de la organización como lo es la misión y visión, políticas y normas. A pesar de que poseen una poca cantidad de colaboradores.

- Durante el proceso de inducción la empresa detalló a sus trabajadores de forma específica los aspectos técnicos de responsabilidades y funciones. Siendo la forma verbal el medio más utilizado a pesar de contar con un manual de funciones desactualizado.

- No todos los trabajadores consideran necesaria la implementación de los manuales administrativos, a pesar de que no todos conocen con exactitud las funciones que debe realizar.

- La empresa carece de un manual de procedimientos, lo que puede ocasionar la ejecución ineficiente de las labores o funciones de los colaboradores, al no disponer de un estándar establecido de los debidos procedimientos.

- Existe un desbalance en la carga de trabajo y se infiere que esto sucede debido a una dependencia funcional con las otras empresas que forman parte de la sociedad anónima “GRUPO RODRÍGUEZ S.A”

- Existe una falta de conocimiento de los trabajadores acerca de la estructura organizativa de la empresa y de su cadena de mando, lo que puede generar problemas de comunicación al momento de solucionar problemas.

- La organización no supervisa a todos sus trabajadores y no todos conocen el criterio que se toma en consideración para medir su desempeño, es decir no reciben algún tipo de retroalimentación por parte de los supervisores.

- La mayoría de los trabajadores que ejercen cargos con subalternos, aceptan sugerencias por parte de los mismos, para la mejora de procesos o resolución de problemas.

- Dentro de la organización el ambiente laboral es descrito y caracterizado por ser agradable y sano, lo cual propicia una atmósfera productiva, canales de comunicación abiertos y equipos de trabajo empáticos.

- Dentro de las reuniones que realiza la gerencia de la empresa, no todos los trabajadores forman parte de la misma, lo que indica una falta de integración y colaboración por parte de la organización.

- Existe una cantidad dividida de trabajadores que han formado parte de programas de capacitación. Aunque no todos los empleados pueden necesitar la misma formación, es importante evaluar las necesidades individuales y grupales de los trabajadores para una capacitación efectiva.

7.1.5. Análisis del organigrama actual

En primera instancia la empresa importadora brindó el organigrama utilizado actualmente para la ejecución de sus actividades, no obstante, pertenece a la estructura jerárquica de la sociedad anónima “GRUPO RODRIGUEZ S.A.”.

Adicionalmente, los puestos que aparecen en la siguiente figura realizan funciones para las empresas que forman parte de “GRUPO RODRIGUEZ S.A.”.

Figura 31

Organigrama actual Grupo Rodríguez

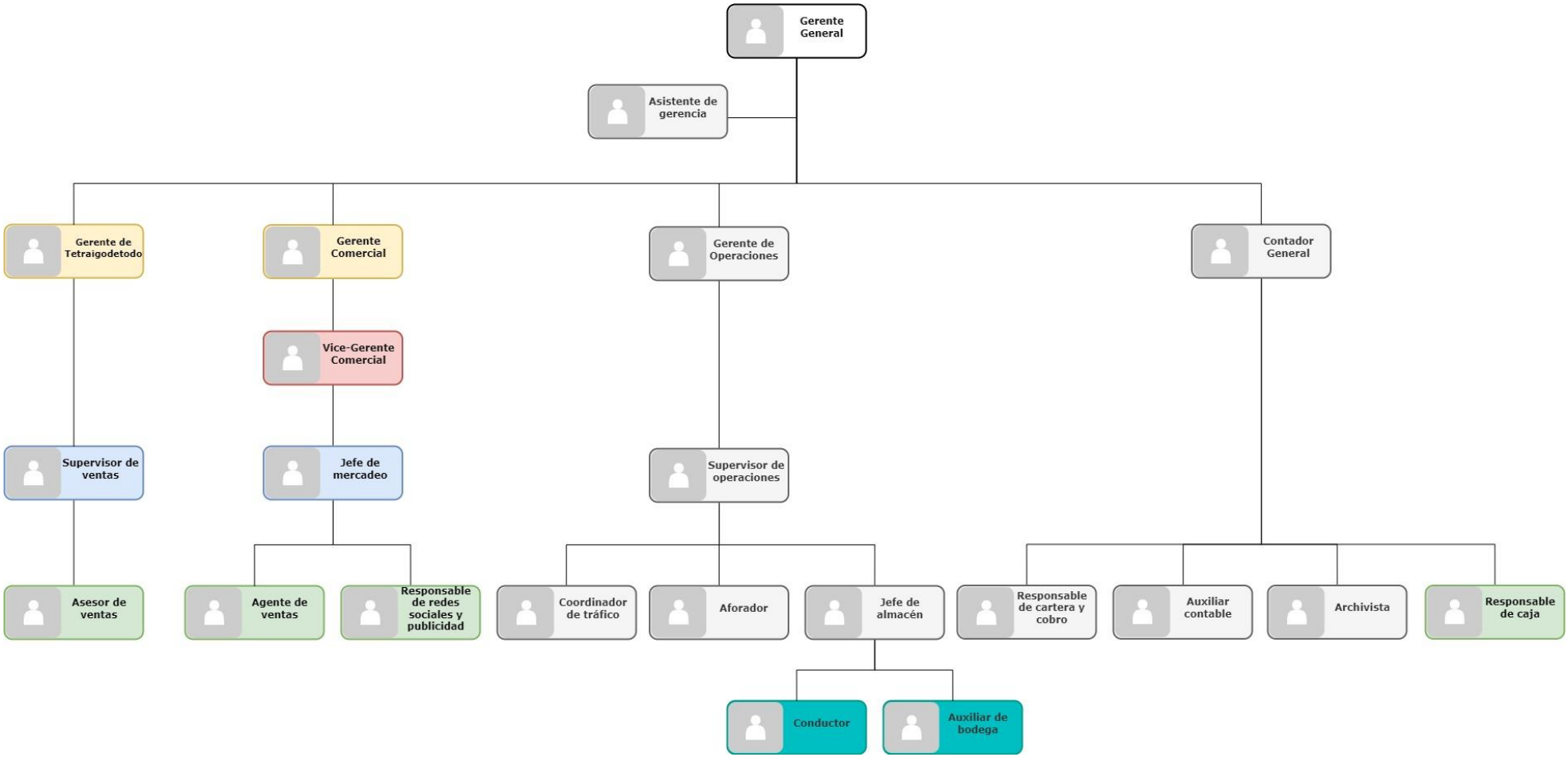
Nota: Adaptado de *Estructura de Grupo Rodríguez,* de GRUPO RODRIGUEZ S.A.

Por medio de la encuesta se obtuvo información detallada para la elaboración y comprensión de la estructura organizativa de “Tetraigodetodo” (figura 35), en la que se observó que la empresa importadora depende en gran medida de los trabajadores de otras empresas que forman parte de "GRUPO RODRIGUEZ S.A." para la ejecución de sus operaciones diarias. Por lo tanto, la estructura organizativa que comparte la empresa puede encontrarse como confusa e incompleta, lo que puede generar falta de organización y comunicación, confusión de roles y responsabilidades, dificultad para la toma de decisiones y duplicación de esfuerzos.

Cabe destacar que en el siguiente organigrama los puestos que son de color gris indican que estos forman parte de la firma y que a su vez realizan funciones dentro de la empresa importadora, por el contrario, los otros puestos realizan funciones exclusivamente para "Tetraigodeotodo".

Figura 32

Organigrama Actual de "Tetraigodetodo"



Nota: Elaboración propia.

Para eliminar la dependencia funcional de sus actividades, se analizaron las plazas de trabajo que “Tetraigodetodo” demanda de las otras empresas. Posteriormente se procedió a una investigación para identificar qué otras áreas y puestos son indispensables en el giro operativo de la organización, teniendo en consideración la relevancia y los requerimientos.

Se utilizó una estructura vertical para la elaboración del organigrama propuesto, en el cual, se extrajeron y adaptaron aquellos puestos fundamentales que permiten eliminar la dependencia funcional. A continuación, se muestra el nombre de dichos puestos:

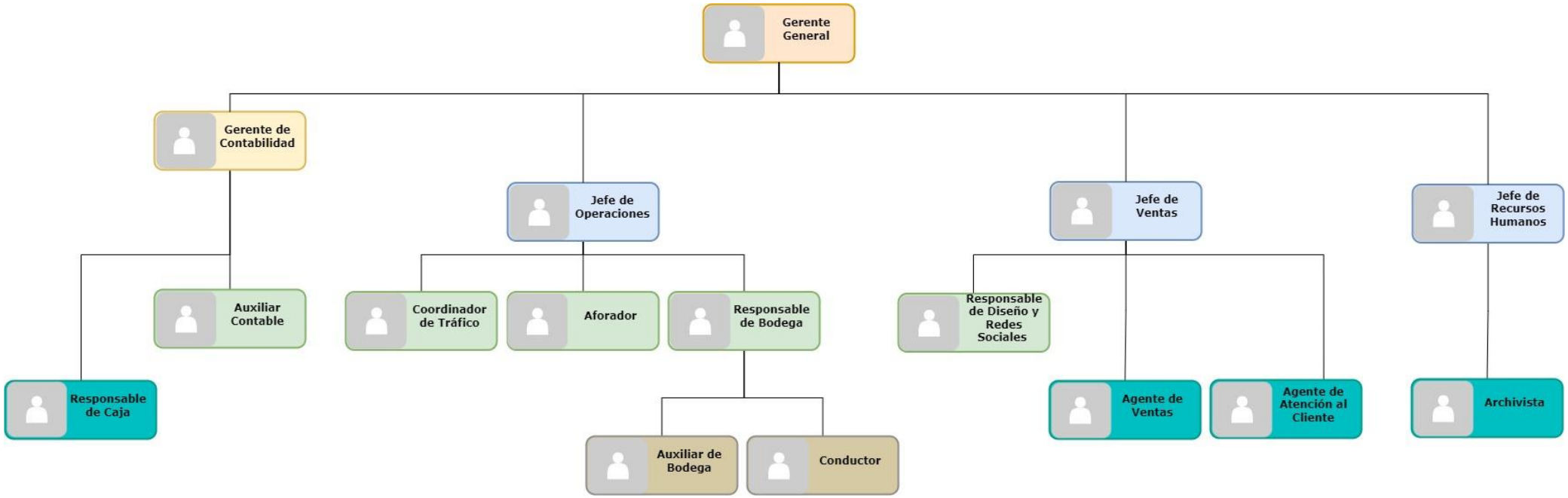
- Gerente General
- Contador General
- Supervisor de Operaciones
- Coordinador de Tráfico
- Jefe de Almacén
- Aforador
- Auxiliar Contable
- Archivista

Por otra parte, este tipo de estructura provee una visualización estética de la cadena de mando, diferenciando cada una de las áreas de una forma dinámica y organizada. El organigrama vertical creado facilita la ubicación de los numerosos puestos que se proponen para la empresa en cuestión, genera un equilibrio de autoridad y facilita el anexo de nuevos puestos en un futuro.

La importancia de tener un organigrama propio radica en la necesidad que tiene la empresa de que sus trabajadores conozcan la estructura organizativa, ya que brinda la oportunidad de documentarse de una manera clara y directa, a través, de una estructura jerárquica bien definida y fácil de interpretar.

Figura 33

Organigrama Propuesto "Tetraigodetodo"



Nota: Elaboración propia

7.1.6. Descripción del proceso de importación actual

Inicio del proceso de importación

El proceso operativo de la empresa inicia cuando el cliente utiliza el servicio de importación que ofrece “Tetraigodetodo”, éste puede comunicarse con la empresa a través de las redes sociales o visitando las instalaciones ubicadas en el distrito I de la ciudad de Managua o en una de las bodegas ubicadas en la ciudad de Miami.

Existen ciertos casos en los cuales, clientes experimentados realizan su compra en línea, este a su vez dirige su paquete a las bodegas de Miami utilizando la dirección proporcionada por “Tetraigodetodo” con anterioridad, en este caso, el cliente no realiza una cotización y pasaría directamente a la facturación del servicio una vez que el producto haya llegado a Nicaragua.

Cotización del servicio de importación

El proceso de cotización puede realizarse de las siguientes maneras:

Cotización asistida (presencial o virtual)

Si el cliente desea contratar el servicio a través de una interacción directa con un ejecutivo de ventas este se encarga de preguntarle sobre el tipo de compra a realizar para clasificarlo según su naturaleza (natural o jurídico) y si la compra del servicio se realizará de forma directa o asistida.

Posteriormente, el asesor de ventas procede a realizar una cotización formal y definitiva a través de un instructivo digital el cual contiene campos como: nombre del cliente, teléfono, destino, tipo de producto, dirección URL del artículo, costo nominal del articulo y costo indirecto de fabricación, peso, tipo de envío, tarifa del servicio, impuestos, entre otros elementos.

Cotización virtual no asistida

Por otro lado, si el cliente solicita su cotización en la página web de "Tetraigodetodo" recibe un correo electrónico dentro de 24 horas hábiles en el que se detallarán todos los elementos mencionados anteriormente elaborado por el asesor de ventas.

Definición de los tipos de compra

- Una compra directa es aquella que tiene lugar cuando el cliente realiza la compra en línea del producto de forma independiente, es decir, sin intervención total del agente de ventas.

- Una compra asistida es aquella que tiene lugar cuando una persona natural solicita la intervención y asesoramiento del agente de ventas para que éste realice la compra en línea, ya que el cliente puede no poseer un medio de pago digital (como tarjetas de crédito o débito), por desconfianza, malas experiencias o desinformación por este tipo de servicios.

Confirmación de la compra del servicio

Si el cliente decide utilizar el servicio, el agente de ventas brinda un documento al cliente que detalle todos los aspectos del servicio (condiciones comerciales, información del proveedor, información del cliente, fecha de confirmación, numero de referencia o código de la orden).

Este documento también es entregado al archivista para llevar un control de las ordenes solicitadas en el día. Estas son archivadas de manera digital y escrita y pueden caracterizarse como un documento por cobrar.

Procesamiento del producto en la Bodega de Miami (Este proceso no es hecho por la empresa)

Cuando los paquetes llegan a las bodegas de Miami, los auxiliares de bodega tienen un sistema de procesamiento en el cual, escanean el código de barras que se encuentra en la etiqueta del transportista para identificar el número de rastreo (Tracking number) y a su vez, asignarle un número de serie (Warehouse) para llevar un control de inventario.

La etiqueta del transportista usualmente incluye campos específicos, aunque cabe destacar que pueden variar según el tipo de servicio de mensajería:

- ✓ Nombre
- ✓ Número de rastreo (Tracking number)
- ✓ Dirección
- ✓ Items
- ✓ Costo
- ✓ Peso
- ✓ Dimensiones

Posteriormente el paquete es abierto por los auxiliares de bodega para cerciorarse de que la cantidad de ítems y el estado físico del producto sea el correcto. Seguidamente estos mismos se encargan de volver a cerrar el paquete para medir las características físicas (peso y dimensiones) a través de un dimensionador y adherir una etiqueta de la empresa en la que se indica el tipo de transporte (marítimo o aéreo), cantidad de ítems, dirección, las características físicas, fecha de recepción, número de serie y código de barras.

Procesamiento y verificación de la información (Este proceso no es hecho por la empresa)

Una vez realizado el procesamiento del paquete en las bodegas de Miami, los auxiliares de bodega proceden al llenado de un instructivo digital de control y seguimiento de inventario denominado “Cargo track” en el que se detalla la siguiente información:

- ✓ Número de orden
- ✓ Fecha de recepción del paquete
- ✓ Datos del cliente (nombre, número de teléfono, correo electrónico)
- ✓ Dirección de envío (Bodega de destino)
- ✓ Descripción del producto (nombre, tipo, peso, dimensiones)
- ✓ Cantidad de elementos dentro del paquete
- ✓ Número de rastreo
- ✓ Valor de compra del artículo
- ✓ Estatus del pago
- ✓ Método de envío

Si durante el llenado de información se observa que hacen falta elementos importantes como datos del cliente, el paquete es almacenado en la bodega de Miami correspondiente hasta que el propietario pregunte por el estado del mismo.

Obtención de la información faltante

Cuando el cliente se haya contactado con unos de los asesores de venta preguntando sobre el estado de su paquete, se le notifica que dicho elemento se encuentra en las bodegas de Miami debido a que los campos de información solicitados no fueron llenados correctamente.

Por lo cual, el cliente debe de proporcionar esta información al asesor de ventas para que este se encargue de completarla y notificar al auxiliar de bodega en miami para reanudar el proceso de exportación.

Transporte de los productos a los lugares de envío. (Este proceso no es hecho por la empresa)

Una vez sellado los paquetes se procede a programar el envío a sus debidos lugares de exportación (bodegas de los aeropuertos o puertos marítimos).

Gestión aduanera o documentación en Miami (Este proceso no es hecho por la empresa)

En la ciudad de Miami el proceso de gestión aduanera es muy corto, ya que solo se efectúa una lista de empaque o manifiesto de los productos a exportar.

Exportación de los paquetes (Este proceso no es hecho por la empresa)

El trabajo de carga vía marítima se realiza dos días por semana (miércoles y jueves), mientras que en la vía aérea el trabajo de carga se efectúa diariamente.

Una vez terminado el proceso de carga y la lista de los paquetes a exportar (Manifiesto) se procede a esperar que estos mismos lleguen al lugar del destino en Nicaragua.

El tiempo de espera de estos métodos de transporte son:
Vía aérea: Dos días después de haber despegado el avión.
Vía marítima: Dieciocho días después de haber zarpado el buque de carga.

Preparación de la declaración aduanera y pago de impuestos

Las declaraciones aduaneras son realizadas por el área de operaciones durante el proceso de espera. El personal de esta área recibe a través de un sistema de comunicación interno el manifiesto proveniente de las bodegas de Miami, el cual les brinda la información necesaria para realizar la documentación que permite

realizar el pago de impuestos a las aduanas nacionales y lograr tanto la liberación de la carga como la circulación de las mismas en el territorio nacional.

Dicha documentación posee los siguientes campos: factura comercial, lista de empaque, conocimiento de embarque, certificados de origen y otros documentos específicos según el tipo de mercancía.

Los aforadores son los encargados de realizar la clasificación arancelaria, que consiste en la asignación de un código arancelario a la mercancía importada y el cálculo de impuestos y aranceles (valoración aduanera).

Posteriormente, se presenta la declaración de las mercancías importadas a la aduana, utilizando formularios específicos y proporcionando la documentación necesaria para demostrar el cumplimiento de todos los requisitos legales.

Inspección Aduanera (Este proceso no es hecho por la empresa)

Las autoridades aduaneras proceden a realizar una inspección física de las mercancías importadas.

Si durante el proceso de inspección se observa una diferencia en la cantidad de inventario declarado, el Gerente general de “Tetraigodetodo” procede a efectuar una investigación sobre las mermas de inventario, para realizar un reclamo formal a las autoridades involucradas y localizar el o los paquetes extraviados.

Posteriormente, se vuelve a realizar la declaración aduanera.

Pago de impuestos y aranceles

Los aforadores realizan el pago de impuestos y aranceles de forma virtual a través de las páginas web autorizadas por el Estado.

Despacho aduanero y retiro de la mercancía

Una vez realizado el pago de impuestos y finalizado el proceso de declaración, las autoridades aduaneras confirman la liberación de la mercancía.

Por consiguiente, la empresa se encarga de retirar los paquetes importados en el lugar asignado. El transportista junto con los auxiliares de bodega procede a realizar el proceso de carga en el vehículo asignado.

Transporte a Bodega Santa María

El conductor se encarga de llevar la mercancía a la bodega ubicada en el “Parque logístico Santa María” que se encuentra en el distrito III de la ciudad de Managua (Pista Suburbana).

Recepción y verificación de los paquetes en la Bodega Santa María

El personal de bodega se encarga de verificar que la cantidad de bultos establecida en la lista de empaque, proporcionada por el personal de operaciones, coincida con la cantidad de inventario real a través de un segundo escaneo del código de barra, y una comparación con el sistema “Cargo Track”.

Los auxiliares de bodega proceden a abrir los paquetes una segunda vez para cerciorarse de que la cantidad de ítems y el estado físico del producto sea el correcto. Seguidamente estos mismos se encargan de volver a cerrar el paquete para medir las características físicas (peso y dimensiones) verificando de esta manera la información de la etiqueta.

Si durante el proceso de verificación en bodega Santa María se observa que el producto posee daños físicos, se procede a realizar una investigación para determinar en qué parte del proceso de importación sufrió daños, para luego contactarse con el cliente e informarle sobre lo sucedido y evaluar una forma de solucionar el inconveniente (devolución, nota de crédito).

Si el producto no sufrió daños físicos durante el proceso de importación, pero el cliente se da cuenta que su producto posee daños de fábrica o internos, existen dos opciones para responder a las problemáticas:

- Que el cliente opte por devolver el producto para un cambio, en este caso la empresa actúa como intermediario al hacer uso de otro servicio de mensajería (DHL, USPS, UPS, FEDEX, etc.)

- Que el cliente rechace la opción anterior y asuma las pérdidas asociadas al valor del producto.

Clasificación de los paquetes según el cliente (natural o jurídico)

Los auxiliares de bodega hacen uso del sistema de control interno para la clasificación de los paquetes según la naturaleza del cliente.

En el caso de que los paquetes sean pertenecientes a clientes jurídicos, estos son ordenados por la terminación del número del paquete en espera de su retiro. Por otro lado, si pertenecen a clientes particulares, se procede a realizar una segunda verificación y transporte.

Confirmación y carga de los paquetes a ser transportados hacia las oficinas de Plaza el Sol

Una vez diferenciado los paquetes de los clientes particulares de los jurídicos, el conductor procede a verificar por medio de un listado los elementos que deben ser transportados a las oficinas en el sector de Plaza el Sol. Posteriormente los auxiliares de bodega realizan el proceso de carga en el vehículo del transportista.

Transporte hacia las oficinas de Plaza el Sol

El conductor se encarga de llevar los paquetes verificados hacia las instalaciones de “Tetraigodetodo” ubicado en el sector I de la ciudad de Managua.

Descarga y clasificación

Cuando los paquetes han llegado a las instalaciones de destino, son descargados y clasificados por los auxiliares de bodega según la numeración de registro y control.

Entrega de los productos (según el tipo de cliente, natural o jurídico)

Cuando el producto se encuentra ya sea en la bodega “Santa María” o en las oficinas de “Tetraigodetodo”, el asesor de ventas notifica a los clientes a través de correo electrónicos, mensajes o llamadas que su paquete está disponible para ser retirado.

En el procedimiento de entrega de paquetes en las instalaciones de Plaza el Sol, el cliente (natural) debe entregar el documento que detalle la confirmación del servicio (confirmación de la compra del servicio) al asesor de ventas. Este último se encarga de coordinar con el auxiliar de bodega para llevar a cabo la entrega correspondiente y generar la factura del servicio.

En el caso de que este tipo de cliente haya solicitado una entrega personalizada al momento de la contratación del servicio (delivery) éste debe esperar la llegada de su producto para recibir la factura de servicio completado.

Para el proceso de entrega de los paquetes en el “Parque Logístico Santa María”, el cliente (jurídico) entrega su factura inicial al auxiliar de bodega disponible, para efectuar la respectiva liberación del bulto y la entrega de la factura de finalización del servicio. Exceptuando casos especiales en donde se emplea un método de entrega a localizaciones específicas solicitadas por parte de estos destinatarios.

Registros contables

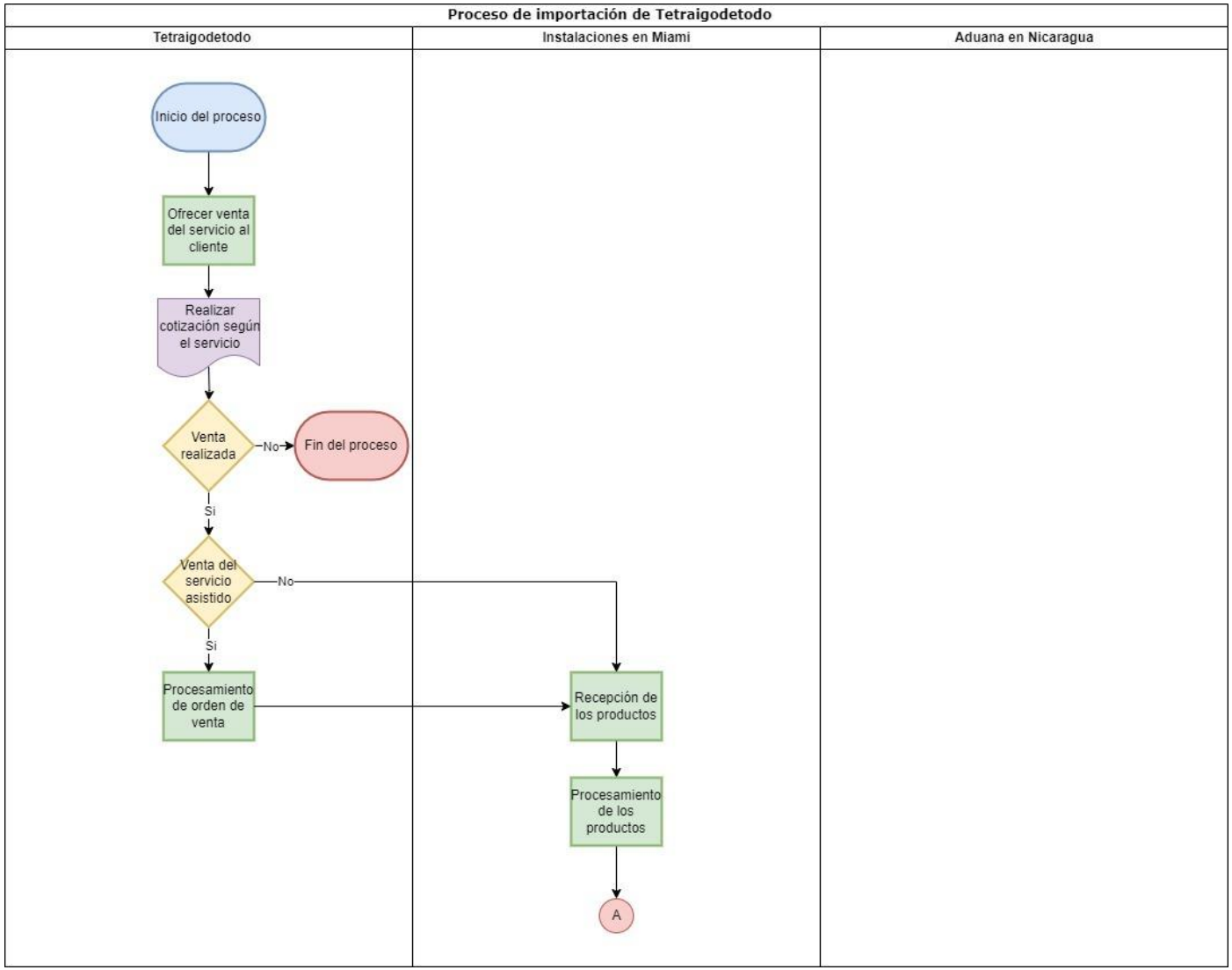
Una vez realizada la facturación del servicio, en el área de contabilidad los auxiliares reciben y verifican que la factura esté completa con todos los requisitos legales y fiscales.

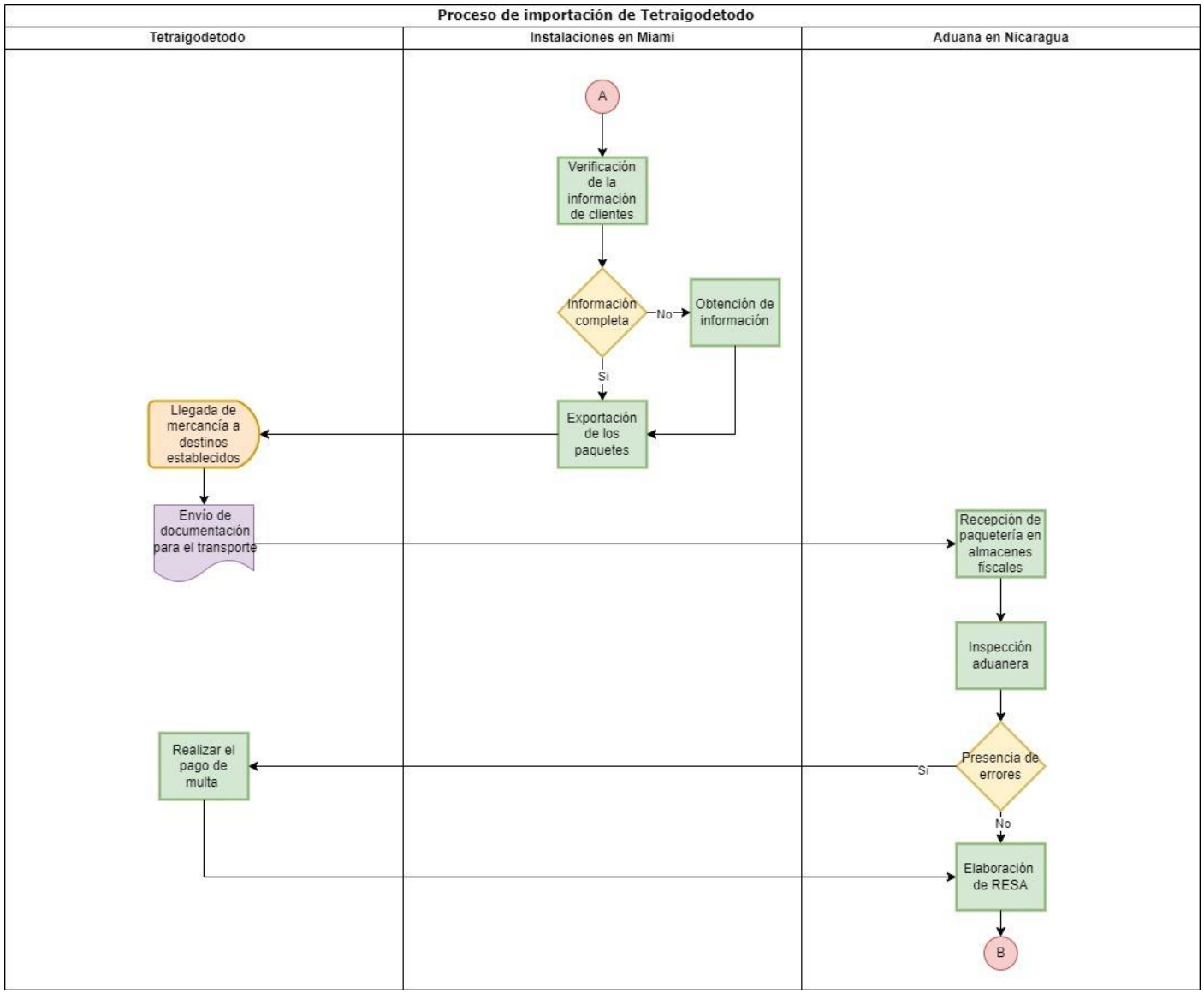
Posteriormente se realiza el registro contable en el libro diario, este registro incluirá al menos dos cuentas: una cuenta de gastos o ingresos y una cuenta de cuentas por pagar o cuentas por cobrar, según sea el caso.

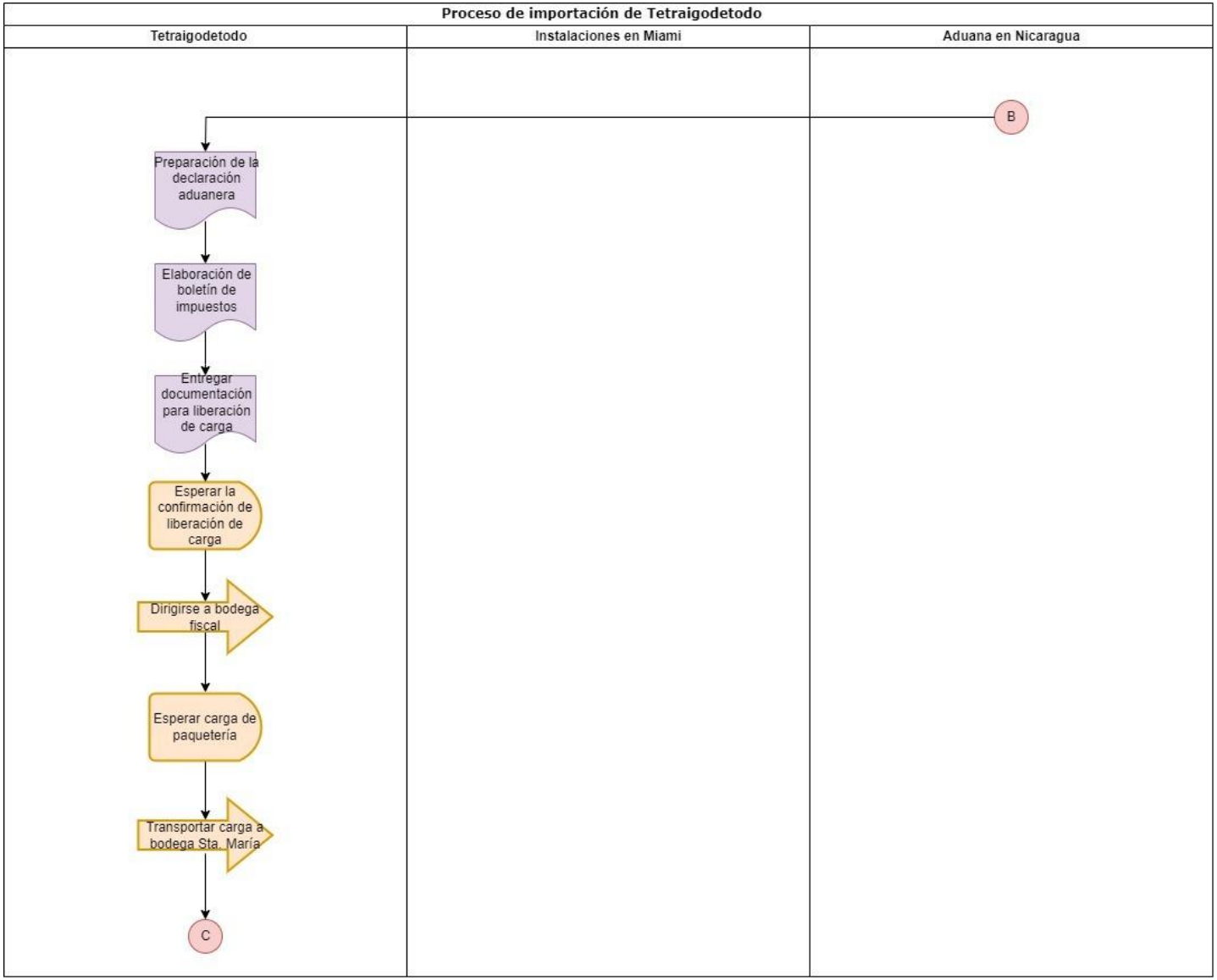
Se realizan los asientos contables correspondiente utilizando el método de partida doble, los montos registrados en el libro diario se trasladan al libro mayor para proporcionar una visión general de la situación financiera de la empresa.

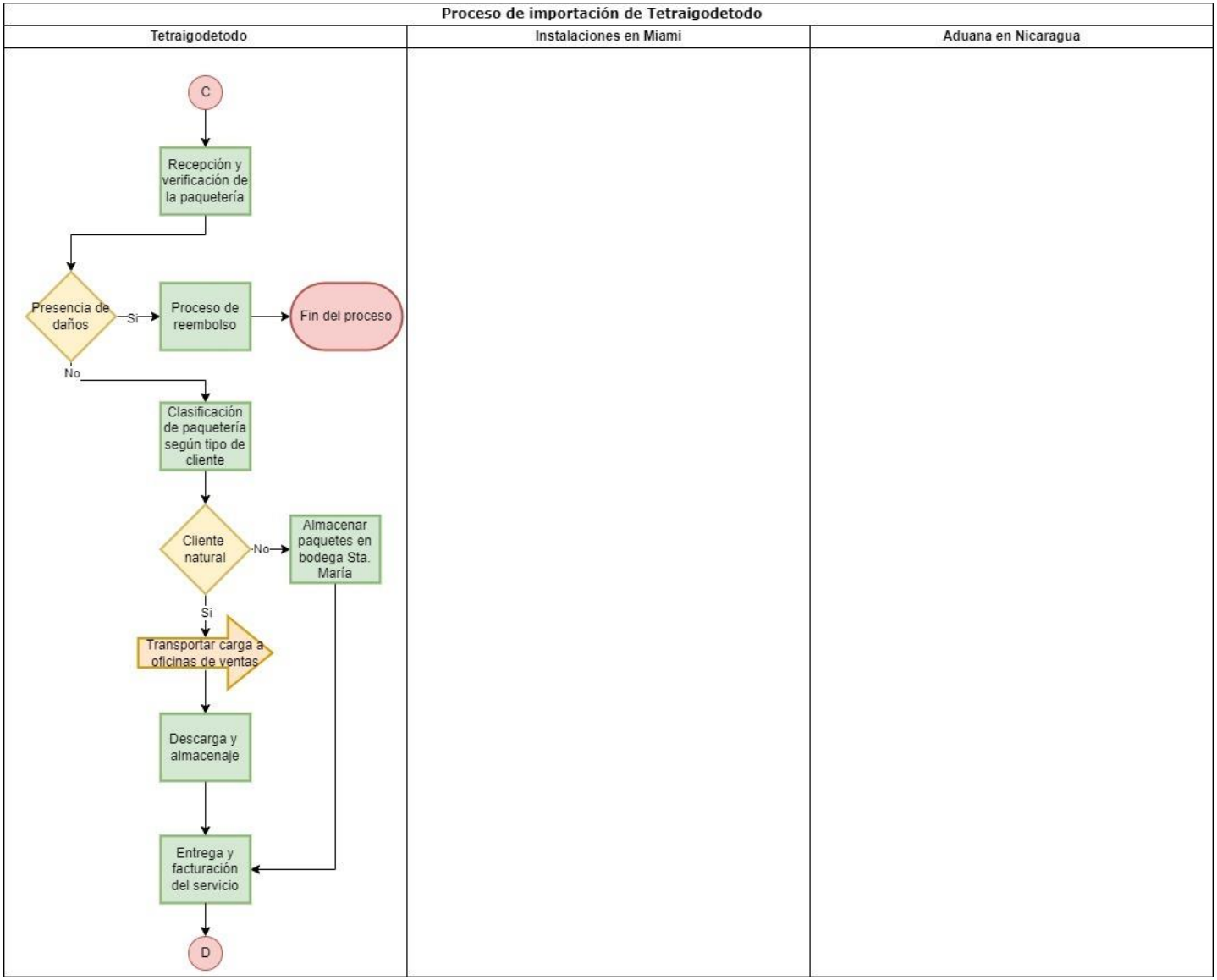
Todo esto es efectuado de forma virtual, ya que la organización dispone de un software de procesamiento.

7.1.7. Diagrama de flujo propuesto para el proceso de importación




Proceso de importación de Tetraigodetodo
Tetraigodetodo
Instalaciones en Miami
Aduana en Nicaragua
A
Verificación de la información de clientes
Información completa
No
Obtención de información
Si
Exportación de los paquetes
Llegada de mercancía a destinos establecidos
Envío de documentación para el transporte
Recepción de paquetería en almacenes fiscales
Inspección aduanera
Presencia de errores
Si
No
Realizar el pago de multa
Elaboración de RESA
B


Proceso de importación de Tetraigodetodo
Tetraigodetodo
Instalaciones en Miami
Aduana en Nicaragua
B
Preparación de la declaración aduanera
Elaboración de boletín de impuestos
Entregar documentación para liberación de carga
Esperar la confirmación de liberación de carga
Dirigirse a bodega fiscal
Esperar carga de paquetería
Transportar carga a bodega Sta. María
C


Proceso de importación de Tetraigodetodo
Tetraigodetodo
Instalaciones en Miami
Aduana en Nicaragua
C
Recepción y verificación de la paquetería
Presencia de daños
Si
Proceso de reembolso
Fin del proceso
No
Clasificación de paquetería según tipo de cliente
Cliente natural
No
Almacenar paquetes en bodega Sta. María
Si
Transportar carga a oficinas de ventas
Descarga y almacenaje
Entrega y facturación del servicio
D

Proceso de importación de Tetraigodetodo		
Tetraigodetodo	Instalaciones en Miami	Aduana en Nicaragua

Manual de Organización y Funciones

Objetivo del manual

Proporcionar un documento que contenga una descripción detallada de las funciones, responsabilidades, roles, jerarquías y estructura organizativa de la empresa Tetraigodetodo, con el fin de mejorar la gestión de los procesos internos y maximizar el uso eficiente de los recursos disponibles en la organización.

Índice

Introducción 1

Finalidad 1

Alcance 2

Actualización 2

Misión y visión de la empresa 2

Estructura de la Ficha Ocupacional 2

Cajetín 2

Identificación del cargo 2

Descripción general del cargo 3

Entorno del cargo 3

Requisitos del cargo 4

Observaciones 4

Estructura organizativa de la empresa 4

Organigrama 6

Descripción de los departamentos 7

Puestos de trabajo 8

Gerente General 10

Jefe de Ventas 16

Responsable de Diseño y Redes Sociales 21

Agente de Ventas 25

Agente de Atención al Cliente 30

Jefe de Operaciones 35

Coordinador de Tráfico 41

Aforador 46

Responsable de Bodega 50

Auxiliar de Bodega 55

Conductor 59

Gerente de Contabilidad 63

Auxiliar Contable 69

Responsable de Caja 74

Jefe de Recursos Humanos 79
Archivista 85

Introducción

El manual de organización y funciones es un documento que proporciona un marco claro y estructurado que guía las actividades, promueve la eficiencia y facilita la adaptación a cambios en el entorno organizativo, al documentar las funciones, responsabilidades, requisitos y la posición jerárquica de cada puesto dentro de la empresa. Dicha información está contenida en fichas ocupacionales y organigramas para su correcta comprensión o entendimiento.

El presente manual establece una guía y documento de consulta para las autoridades y trabajadores de la empresa, al servir como instrumento de capacitación para nuevos colaboradores y herramienta para evaluar el nivel de desempeño de los trabajadores en relación al cumplimento de las funciones descritas.

Finalidad

Las finalidades para el manual propuesto son las siguientes:

- Documentar de forma clara las funciones, relaciones y exigencias de cada puesto de trabajo.
- Facilitar la comprensión de las funciones de cada puesto de trabajo y estructura organizativa de la empresa a través de organigramas y fichas ocupacionales.
- Facilitar el proceso de selección del personal y capacitación.
- Evitar la duplicidad de tareas.
- Brindar una herramienta que facilite la evaluación del desempeño.
- Proporcionar una guía de comunicación y colaboración entre departamentos y trabajadores.
- Evidenciar la sincronización efectiva de las operaciones internas en cada área asegurando una alineación precisa con los objetivos estratégicos y las metas a largo plazo.

Alcance

El contenido correspondiente presentado en el manual es de aplicación a todos los colaboradores que ejercen sus funciones en las áreas de la empresa Tetraigodetodo.

Actualización

El manual propuesto debe ser actualizado cuando se realice cualquier cambio en las actividades operativas o administrativas de la empresa, o bien cuando existan cambios en las leyes o normativas aplicables al proceso de importación ya sea a nivel interno o nacional.

Misión y visión de la empresa

Misión: Ser el intermediario que facilite a la población nicaragüense el acceso a productos de mercados globales, garantizando el tiempo de entrega, la calidad y el bienestar del producto durante la prestación del servicio.

Visión: Ser líderes innovadores a nivel nacional al ofrecer un servicio que se adapte a las necesidades de nuestros clientes, impulsando un servicio de mejora continua al adaptar las tendencias tecnológicas en nuestro proceso de importación.

Estructura de la Ficha Ocupacional

Cajetín

Contiene el nombre del manual, el nombre del cargo, las fechas tanto de elaboración como de revisión, versión del manual y número de páginas.

Identificación del cargo

Establece aspectos generales del puesto dentro de la organización, los cuales permiten identificar de forma inmediata la posición dentro de la estructura organizativa y el nivel de responsabilidad correspondiente. Este apartado contiene los siguientes elementos:

- **Nombre del cargo:** Especifica el cargo que ejerce el trabajador dentro de la empresa.
- **Unidad administrativa:** Área a la cual pertenece el cargo.
- **Cargo del jefe inmediato:** Cargo de la persona a la cual responde directamente el trabajador según la estructura organizativa.
- **Personal a cargo**: Nombre de los cargos de las personas bajo su supervisión.
- **Número de personas bajo su mando:** Define el número de personas bajo su supervisión.

Descripción general del cargo

Refleja las características generales de funcionamiento del puesto, las cuales permiten distinguir la forma en que las tareas del cargo ayudan a alcanzar el objetivo propuesto y el aporte de las mismas al funcionamiento correcto de la organización. Los elementos que integran la descripción general del cargo son los siguientes:

- **Objetivo**: Explica el principal o principales propósitos de la ejecución del cargo y su alcance dentro de la empresa, resume todas las funciones determinantes para el desarrollo operativo.
- **Descripción de las funciones:** Detallada cada una de las funciones que el cargo abarca, estas son explicadas a detalle e incluye un apartado para determinar la periodicidad de las mismas.

Entorno del cargo

Hace referencia a las relaciones del puesto respecto a otras plazas de trabajo, dentro y fuera de la organización, para lograr el cumplimiento de las funciones establecidas.

Requisitos del cargo

Determina los requisitos básicos de aprendizaje y experiencia para ejercer con eficiencia las tareas que exige el puesto. Este apartado se compone de los siguientes elementos:

- **Académicos**: Especifica el nivel de escolaridad requerido para ejercer el puesto, esto incluye títulos o conocimientos puntuales sobre algún tópico.
- **Experiencia**: Enumera los años de experiencia en un puesto de la misma índole o relacionado.
- **Competencias laborales:** Determina aptitudes y actitudes necesarias que debe poseer el trabajador para cumplir con las demandas del puesto en cuestión.
- **Físicos**: Precisa requisitos físicos para la ejecución del cargo.

Observaciones

Se anexa información relevante no incluida dentro de los apartados previos de la ficha, cabe destacar que este espacio se utiliza para situaciones específicas o cambios repentinos dentro del contexto organizacional.

Estructura organizativa de la empresa

Una estructura bien diseñada facilita la eficiencia en la ejecución de tareas y responsabilidades. Proporciona una mejor coordinación y claridad en los roles y funciones que deben desempeñar los empleados de la empresa, así como a quién deben reportar.

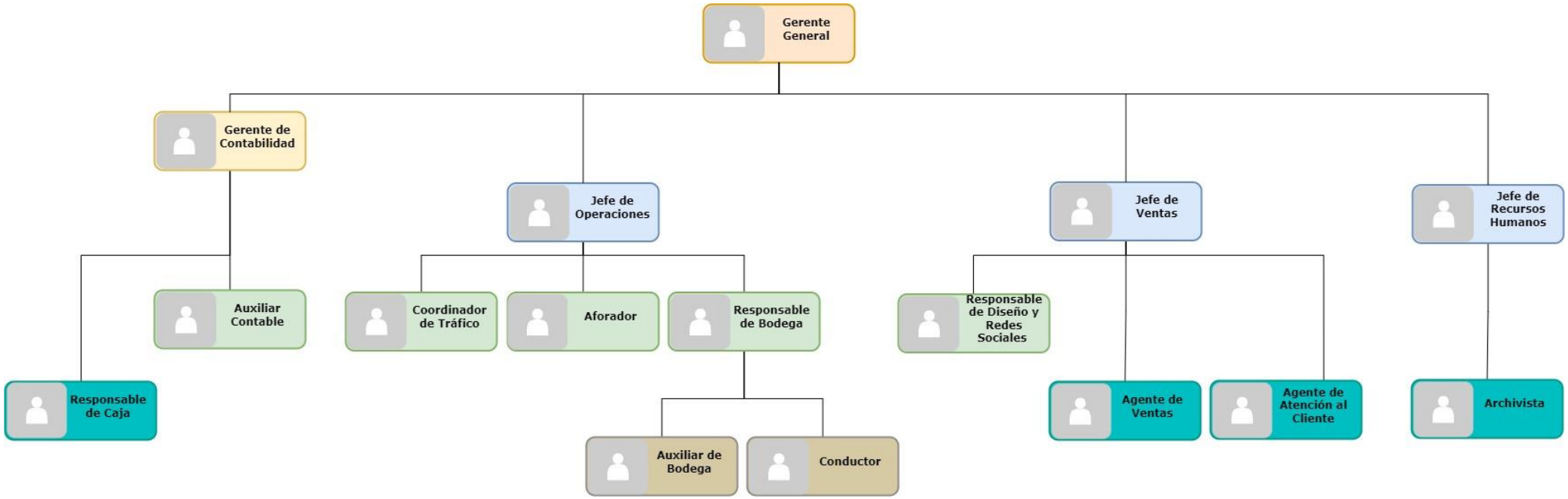
La comunicación dentro de dicha estructura es efectiva al establecer canales claros de comunicación y flujos de información. Además, facilita el crecimiento de la empresa, permitiendo mejorar sus operaciones y adaptarse a posibles cambios como desafíos u oportunidades.

La estructura organizativa a utilizar en la empresa es jerárquica con departamentos. Debido a que tiene una mejor adaptación a las funciones y operaciones que se ejecutan en la organización. Tal estructura define distintos niveles de autoridad y responsabilidad según sea el nivel jerárquico del trabajador, a su vez es necesario departamentalizar la organización basándose en las funciones, procedimientos y roles que realizan los trabajadores de la empresa.

Se plantean cuatro departamentos:

- Departamento de Ventas
- Departamento de Operaciones
- Departamento de Contabilidad
- Departamento de Recursos Humano

Organigrama



Descripción de los departamentos

Departamento de Ventas

Responsable de comercializar el servicio de importación a través de la implementación de objetivos de ventas, estrategias de mercadeo y de publicidad, identificando, captando y reteniendo a los clientes para maximizar los ingresos de la empresa.

Puestos de trabajo que forman parte del área de ventas:

- Jefe de Ventas
- Responsable de Diseño y Redes Sociales
- Agente de Ventas
- Agente de Atención Cliente

Departamento de Operaciones

Asegurar que los productos de los clientes lleguen a su destino final de manera eficiente, cumpliendo con todas las normativas aduaneras y logísticas minimizando costos y tiempos, garantizando una correcta gestión de la documentación y manejo de la paquetería.

Puestos de trabajo que forman parte del área de operaciones:

- Jefe de Operaciones
- Aforador
- Coordinador de Tráfico
- Responsable de Almacén
- Auxiliar de Bodega
- Conductor

Departamento de Contabilidad

Se encarga de gestionar y registrar todos los movimientos financieros de la empresa, garantizando la integridad de la información financiera y el cumplimiento de las regulaciones fiscales y contables mediante la correcta implementación de normas, políticas y procedimientos.

Puestos de trabajo que forman parte del área de contabilidad:

- Gente de Contabilidad
- Auxiliar Contable
- Responsable de Caja

Departamento de Recursos Humanos

Encargado de gestionar y optimizar el capital humano de la empresa mediante prácticas y políticas necesarias que establezcan una sólida gestión que fomente el ambiente laboral, compromiso, productividad y crecimiento organizacional a través del cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Puestos de trabajo que forman parte del área de recursos humanos:

- Jefe de Recursos Humanos
- Archivista

Puestos de trabajo

- Gerente General
- Jefe de Ventas
- Responsable de Diseño y Redes Sociales
- Agente de Ventas
- Agente de Atención al Cliente
- Jefe de Operaciones
- Coordinador de Tráfico
- Aforador

- Responsable de Bodega
- Auxiliar de Bodega
- Conductor
- Gerente de Contabilidad
- Auxiliar Contable
- Responsable de Caja
- Jefe de Recursos Humanos
- Archivista

Gerente General

<table>
<tr><td rowspan="3"> </td><td rowspan="3">Manual de Organización y Funciones</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>17/05/2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Gerente General</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Páginas:</td><td>1 de 5</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th colspan="2">I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</th><th>Ubicación del puesto en el organigrama</th></tr>
<tr><td>Nombre del cargo:</td><td>Gerente General</td><td rowspan="10">
</td></tr>
<tr><td>Unidad administrativa:</td><td>Gerencia</td></tr>
<tr><td>Cargo del jefe inmediato:</td><td>N/A</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Personal a cargo:</td><td>Gerente de Contabilidad</td></tr>
<tr><td>Jefe de Ventas</td></tr>
<tr><td>Jefe de Operaciones</td></tr>
<tr><td>Jefe de Recursos Humanos</td></tr>
<tr><td>Número de personas bajo su mando:</td><td>4</td></tr>
<tr><th colspan="2">II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO</th></tr>
<tr><td colspan="2">1. Objetivo</td></tr>
<tr><td colspan="2">Liderar y gestionar todas las actividades de la empresa, esto implica optimizar las operaciones de importación, cumplir con objetivos comerciales, gestionar eficientemente los recursos humanos y financieros, desarrollar e implementar estrategias empresariales para impulsar el crecimiento y la competitividad, garantizando altos estándares de calidad y servicio al cliente.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td rowspan="3"> </td><td rowspan="3">Manual de Organización y Funciones</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>17/05/2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Gerente General</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Páginas:</td><td>2 de 5</td></tr>
<tr><td colspan="4">2. Descripción de las funciones</td></tr>
</table>

Funciones	Periodicidad
Desarrollar y ejecutar las estrategias empresariales, incluida la planificación a largo plazo, el establecimiento de metas y objetivos a corto, mediano y largo plazo, y la identificación de oportunidades de crecimiento y expansión.	Mensual/Semestral/ Anual
Definir la estructura organizativa actual de la empresa y a futuro, gestionando las funciones, cargos, requisitos del puesto, competencias laborales, relaciones de las áreas y puestos.	Anual
Programar y dirigir reuniones gerenciales para abordar temas relacionados a la eficiencia y crecimiento organizacional.	Ocasional
Supervisar la gestión financiera de la empresa, incluyendo la elaboración de presupuestos, la gestión del flujo de efectivo, la evaluación de inversiones y el control de costos para garantizar la viabilidad financiera y el cumplimiento de los objetivos financieros.	Quincenal
Supervisar y gestionar todas las operaciones de la empresa, incluyendo el monitoreo de la cadena de suministro, la logística, la distribución y el cumplimiento de los pedidos para garantizar la eficiencia y la efectividad de las operaciones.	Diario
Supervisar las actividades de marketing y ventas de la empresa, dando seguimiento al cumplimiento de los planes estratégicos.	Diario
Diseñar estrategias comerciales adaptadas a las necesidades del mercado, con el objetivo de aumentar las ventas del servicio y expandir su presencia en el mercado local y regional.	Mensual
Realizar análisis de mercado para identificar oportunidades de negocio, evaluar la competencia y adaptar las estrategias comerciales en consecuencia, manteniéndose al tanto de las tendencias del mercado y las demandas de los clientes.	Mensual

Funciones	Periodicidad
Dirigir y supervisar a los equipos de trabajo, incluyendo capacitación, motivación, evaluación del desempeño y las decisiones de contratación del personal para garantizar un ambiente de trabajo productivo y colaborativo.	Diario
Tomar decisiones estratégicas importantes para maximizar el rendimiento financiero y la competitividad de la empresa, basadas en el análisis de datos, tendencias del mercado, evaluación de riesgos y oportunidades, políticas empresariales y negociación de contratos.	Ocasional
Evaluar las necesidades del departamento de ventas, operaciones y recursos humanos, tomar decisiones sobre la contratación y el despido del personal a cargo, basándose en las competencias y habilidades requeridas para los roles específicos.	Ocasional
Supervisar el reclutamiento, la contratación y el desarrollo profesional del personal de la empresa.	Ocasional
Actuar como enlace principal entre la empresa y los accionistas, informándoles sobre el desempeño financiero y estratégico de la empresa, y asegurando que se cumplan sus expectativas y necesidades.	Ocasional
Buscar oportunidades para establecer alianzas estratégicas con otras empresas o entidades que puedan beneficiar a la empresa, como socios de transporte, proveedores de tecnología o empresas de servicios complementarios.	Diario
Resolver eficazmente problemas y crisis operativas que puedan surgir durante el proceso de importación u otras áreas del negocio.	Ocasional
Asegurar que la empresa cumpla con todas las leyes, regulaciones y normativas aplicables en relación con la importación, transporte, aduanas y otras áreas relacionadas con la operación del negocio.	Diario
Garantizar altos estándares de calidad en todos los procesos de la empresa, incluyendo importación, almacenamiento y distribución.	Diario

Funciones	Periodicidad
Actuar como el principal referente de la empresa ante clientes, proveedores, socios comerciales, autoridades regulatorias y otras partes interesadas para promover los intereses y la reputación de la empresa demostrando una actitud de liderazgo y un manejo de personal eficiente.	Diario
Analizar la aprobación de solicitudes realizadas por los responsables de área.	Ocasional
Validar documentos a través de firmas que permitan la ejecución de procesos relacionados al giro operativo de la empresa.	Ocasional

III. ENTORNO DEL CARGO

RELACIONES INTERNAS

Puesto	Descripción
Responsable de Área	Solicitar información relevante para la toma de decisiones.
Jefe de Recursos Humanos	Solicitar la búsqueda de personal específico para complementar la creación de una nueva área, proyecto o situación emergente.

RELACIONES EXTERNAS

Puesto	Descripción
Gerentes Generales	Mantener relaciones efectivas con gerentes generales de empresas afines y/o de servicios utilizados.
Auditores Externos	Asistir las auditorias solicitadas por agentes externos para demostrar el cumplimiento legal.

IV. REQUESITOS DEL CARGO

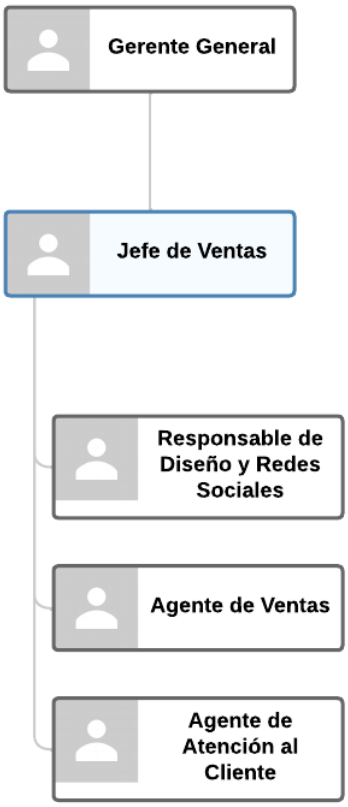
Académicos/ Formación	- Bachiller en ciencias y letras
	- Dominio avanzado del paquete Office
	- Dominio avanzado del idioma Inglés
	- Certificaciones de cursos especializados en logística y cadenas de suministro.
	- Ingeniero industrial, Ingeniero en sistemas, Licenciado en Administración de Empresas o carreras a fines

<table>
<tr><td rowspan="4"> </td><td rowspan="2">Manual de Organización y Funciones</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>17/05/2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Gerente General</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Páginas:</td><td>5 de 5</td></tr>
<tr><td>Académicos/ Formación</td><td colspan="3">- Posgrado en gerencia de proyectos o Posgrado en gestión integral de Logística y distribución.</td></tr>
<tr><td>Experiencia</td><td colspan="3">10 años de experiencia en puestos similares</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Competencias Laborales</td><td>Capacidad para gestionar proyectos.</td><td>Capacidad Analítica</td><td>Capacidad multitareas</td></tr>
<tr><td>Expresión oral y escrita</td><td>Resolución de problemas</td><td>Liderazgo</td></tr>
<tr><td>Adaptabilidad</td><td>Gestión del tiempo</td><td>Trabajo en equipo</td></tr>
<tr><td>Toma de decisiones</td><td>Gestión de relaciones</td><td>Proactivo</td></tr>
<tr><td>Físicos</td><td colspan="3">Mayor a 35 años</td></tr>
<tr><td colspan="4">V. OBSERVACIONES</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>Elaborado por:</td><td colspan="3">Douglas Montes/ Eduardo Morales/ Elias Fletes</td></tr>
<tr><td>Revisado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>Aprobado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

Jefe de Ventas

tetraigodetodo.com	Manual de Organización y Funciones	Fecha de elaboración:	17/05/2024
		Fecha de revisión:	
	Jefe de Ventas	Versión:	
		Páginas:	1 de 4

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		Ubicación del puesto en el organigrama
Nombre del cargo:	Jefe de Ventas	
Unidad administrativa:	Ventas	
Cargo del jefe inmediato:	Gerente General	
Personal a cargo:	Agente de Ventas	
	Agente de Atención al Cliente	
	Responsable de Diseño y Redes Sociales	
Número de personas bajo su mando:	9	



II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO

1. Objetivo

Liderar, motivar y dirigir al equipo de ventas a través de una gestión efectiva para alcanzar los objetivos comerciales de la empresa mediante el desarrollo de estrategias de mercadeo y el establecimiento de relaciones comerciales para maximizar los ingresos y la satisfacción del cliente a lo largo de todo el proceso de importación.

2. Descripción de las funciones

Funciones	Periodicidad
Gestionar las relaciones con los clientes y garantizar la satisfacción de los mismos.	Diario

tetraigodetodo.com	Manual de Organización y Funciones	Fecha de elaboración:	17/05/2024
		Fecha de revisión:	
	Jefe de Ventas	Versión:	
		Páginas:	2 de 4

Funciones	Periodicidad
Dirigir y supervisar al equipo de ventas, proporcionando orientación y apoyo para garantizar el cumplimiento de los objetivos y estándares establecidos.	Diario
Facilitar una comunicación efectiva y trabajo en equipo.	Diario
Capacitar a los agentes de ventas en los procedimientos de ventas y en el manejo de información general del servicio que la empresa ofrece.	Ocasional
Generar informes periódicos sobre el desempeño laboral de los agentes de ventas a través de medidas cuantificadas para la evaluación del rendimiento.	Mensual
Preparar informes periódicos sobre el desempeño de ventas, analizando datos clave y tendencias para informar la toma de decisiones estratégicas y ajustar las actividades comerciales según sea necesario.	Diario
Coordinar y asignar tareas a los agentes de ventas según las necesidades y prioridades de la empresa.	Diaro
Establecer metas de ventas realistas (individuales y del equipo) y desarrollar planes estratégicos para alcanzarlas.	Anual/Mensual/ Semanal
Comunicar, adaptar y garantizar el cumplimiento de los planes estratégicos del área de ventas para alcanzar las metas establecidas.	Anual/Mensual/ Semanal
Elaborar un registro de las ventas completadas.	Diario
Participar en la resolución de problemas por malentendidos, reclamos de paquetes extraviados o dañados.	Diario
Realizar encuestas dirigidas a los clientes para obtener información sobre el servicio percibido y opiniones del mismo.	Ocasional
Implementar y adaptar las estrategias de mercadeo para captar la atención del cliente teniendo en consideración los planes estratégicos proporcionados para el área.	Diario
Gestionar y completar las solicitudes de consumibles, herramientas, repuestos y servicios externos.	Ocasional

Funciones	Periodicidad
Promover la implementación de iniciativas de mejora continua en el área de ventas, identificando oportunidades para optimizar procesos, reducir costos y mejorar la calidad del servicio ofrecido por la empresa.	Ocasional
Validar la documentación proporcionada por los subordinados y los diseños en materia de publicidad mediante el empleo de firmas para su autorización.	Diario
Administrar eficientemente el presupuesto asignado para el departamento de ventas, asegurando un uso óptimo de los recursos disponibles y maximizando el retorno de la inversión.	Diario
Coordinar y facilitar auditorías internas y externas, proporcionando la documentación necesaria y respondiendo a las consultas de los auditores para garantizar la integridad y transparencia de los procesos comerciales.	Ocasional
Notificar por escrito al jefe inmediato las sanciones impuestas a sus operarios en la misma fecha que se accione el documento.	Ocasional

III. ENTORNO DEL CARGO

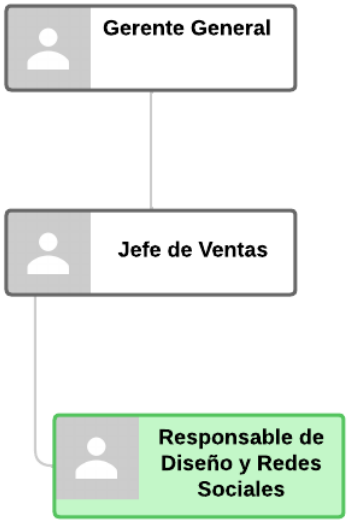
RELACIONES INTERNAS

Puesto	Descripción
Agente de Ventas	Supervisar las actividades diarias. Designar metas a corto y largo plazo. Realizar capacitaciones dirigidos a la mejora continua. Brindar retroaliomentación sobre su desempeño.
Gerente General	Presentar informes del rendimiento y el cumplimiento de los objetivos propuestos. Presentar informes sobre el nivel satisfacción de los clientes. Entregar los formatos de peticiones de notas de crédito, reembolsos de efectivo o quejas por parte de los clientes. Presentar informes sobre las sanciones impuestas a los subordinados. Reportar los accidentes de trabajo registrados.

<table>
<tr><td rowspan="3"> </td><td rowspan="3">Manual de Organización y Funciones</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>17/05/2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Jefe de Ventas</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Páginas:</td><td>4 de 4</td></tr>
<tr><td colspan="4">RELACIONES INTERNAS</td></tr>
<tr><td>Jefe de Recursos Humanos</td><td colspan="3">Presentar los formatos de solicitudes de suministros, informes de sanciones y accidentes laborales firmados por el gerente general.</td></tr>
<tr><td colspan="4">RELACIONES EXTERNAS</td></tr>
<tr><td>Puesto</td><td colspan="3">Descripción</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="4">IV. REQUESITOS DEL CARGO</td></tr>
<tr><td>Académicos/ Formación</td><td colspan="3">- Bachiller en ciencias y letras
- Dominio avanzado del paquete Office
- Dominio básico de operador de computadora
- Ingeniero Industrial, Licenciado en Administración de Empresas, Licenciado en Marketing Empresarial o carreras afines</td></tr>
<tr><td>Experiencia</td><td colspan="3">3 años de experiencia en puestos similares</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Competencias Laborales</td><td>Liderazgo</td><td>Capacidad Analítica</td><td>Conocimiento del servicio</td></tr>
<tr><td>Comunicación efectiva</td><td>Resolución de problemas</td><td>Empatía</td></tr>
<tr><td>Orientación al cliente</td><td>Gestión del tiempo</td><td>Trabajo en equipo</td></tr>
<tr><td>Toma de decisiones</td><td>Habilidades de negociación</td><td>Proactivo</td></tr>
<tr><td>Físicos</td><td colspan="3">Mayor a 25 años</td></tr>
<tr><td colspan="4">V. OBSERVACIONES</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>Elaborado por:</td><td colspan="3">Douglas Montes/ Eduardo Morales/ Elias Fletes</td></tr>
<tr><td>Revisado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>Aprobado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

Responsable de Diseño y Redes Sociales

tetraigodetodo.com	Manual de Organización y Funciones	Fecha de elaboración:	17/05/2024
		Fecha de revisión:	
	Responsable de Diseño y Redes Sociales	Versión:	
		Páginas:	1 de 3

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		Ubicación del puesto en el organigrama
Nombre del cargo:	Responsable de Diseño y Redes Sociales	
Unidad administrativa:	Ventas	
Cargo del jefe inmediato:	Jefe de Ventas	
Personal a cargo:	N/A	
Número de personas bajo su mando:	N/A	

II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO

1. Objetivo

Diseñar y gestionar proyectos de comunicación gráfica efectiva a través de medios visuales atractivos y funcionales, desarrollando una amplia gama de proyectos, como la identidad de marca, publicidad, diseño editorial, diseño web, packaging, entre otros, con el objetivo de capturar la atención del público objetivo, transmitiendo el mensaje deseado para generar resultados positivos en los clientes.

2. Descripción de las funciones

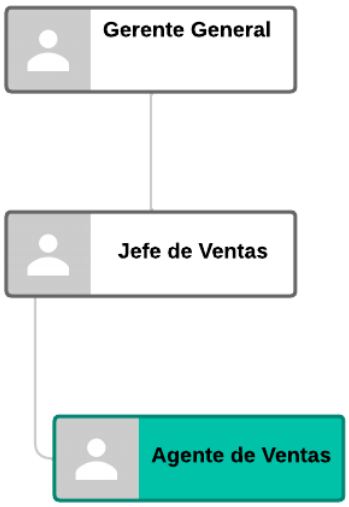
Funciones	Periodicidad
Gestionar la publicidad en las redes sociales.	Diario
Crear diseños atractivos y profesionales para materiales de marketing, publicidad, promociones y comunicaciones internas y externas de la empresa, asegurando que reflejen la identidad de la marca y los mensajes clave de la empresa.	Diario

Funciones	Periodicidad
Desarrollar y ejecutar estrategias de contenido para las redes sociales, incluyendo la programación de publicaciones, la creación de contenido visual y escrito, y la interacción con los seguidores para aumentar el compromiso y construir una comunidad en línea.	Diario
Producir imágenes, gráficos, videos y otros elementos visuales para su uso en las redes sociales, el sitio web de la empresa, correos electrónicos y otros canales de comunicación, con el fin de promover productos, servicios y eventos de la empresa.	Diario
Seguir de cerca el rendimiento de las publicaciones en las redes sociales, utilizando herramientas de análisis para medir el alcance, la participación y otros indicadores clave de rendimiento.	Diario
Notificar periódicamente a través de informes sobre el impacto de las campañas publicitarias, su alcance y estadísticas asociadas a la interacción de las mismas para identificar al público objetivo.	Diario
Trabajar en estrecha colaboración con el equipo de ventas, para garantizar la coherencia de la marca y la alineación de los mensajes en todos los canales de comunicación.	Diario
Monitorear y gestionar la reputación en línea de la empresa, respondiendo a comentarios y reseñas de clientes en las redes sociales y otras plataformas, y gestionando situaciones de quejas de manera eficaz y profesional.	Diario
Mantenerse al tanto de las últimas tendencias en diseño gráfico y marketing en redes sociales, investigando nuevas herramientas, técnicas y mejores prácticas para mejorar continuamente las estrategias y resultados de la empresa en línea.	Diario
Identificar y segmentar adecuadamente las audiencias clave en las redes sociales para dirigir la publicidad de manera efectiva hacia clientes potenciales interesados en productos de importación.	Diario

<table>
<tr><td rowspan="3"> </td><td rowspan="3">Manual de Organización y Funciones</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>17/05/2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Responsable de Diseño y Redes Sociales</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Páginas:</td><td>3 de 3</td></tr>
<tr><td colspan="4">III. ENTORNO DEL CARGO</td></tr>
<tr><td colspan="4">RELACIONES INTERNAS</td></tr>
<tr><td>Puesto</td><td colspan="3">Descripción</td></tr>
<tr><td>Jefe de Ventas</td><td colspan="3">Solicitar la aprobación de la publicidad a mostrar en las redes sociales.</td></tr>
<tr><td colspan="4">RELACIONES EXTERNAS</td></tr>
<tr><td>Puesto</td><td colspan="3">Descripción</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="4">IV. REQUESITOS DEL CARGO</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Académicos/ Formación</td><td colspan="3">- Bachiller en ciencias y letras</td></tr>
<tr><td colspan="3">Conocimientos avanzados de software de diseño, como Adobe Creative Suite (Photoshop, Illustrator, InDesign, etc.).</td></tr>
<tr><td colspan="3">- Licenciado en Diseño Gráfico, Licenciado en Marketing Empresarial o carreras afines</td></tr>
<tr><td>Experiencia</td><td colspan="3">1 año de experiencia en puestos similares</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Competencias Laborales</td><td>Creatividad</td><td>Capacidad Analítica</td><td>Conocimiento del servicio</td></tr>
<tr><td>Comunicación visual</td><td>Pensamiento crítico</td><td>Empatía</td></tr>
<tr><td>Orientación al cliente</td><td>Gestión del tiempo</td><td>Trabajo en equipo</td></tr>
<tr><td>Atención al detalle</td><td>Adaptabilidad</td><td>Proactivo</td></tr>
<tr><td>Físicos</td><td colspan="3">Mayor a 21 años</td></tr>
<tr><td colspan="4">V. OBSERVACIONES</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>Elaborado por:</td><td colspan="3">Douglas Montes/ Eduardo Morales/ Elias Fletes</td></tr>
<tr><td>Revisado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>Aprobado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

Agente de Ventas

tetraigodetodo.com	Manual de Organización y Funciones	Fecha de elaboración:	17/05/2024
		Fecha de revisión:	
	Agente de Ventas	Versión:	
		Páginas:	1 de 4

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		Ubicación del puesto en el organigrama
Nombre del cargo:	Agente de Ventas	
Unidad administrativa:	Ventas	
Cargo del jefe inmediato:	Jefe de Ventas	
Personal a cargo:	N/A	
Número de personas bajo su mando:	N/A	

II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO

1. Objetivo

Atender a los clientes y reconocer las necesidades de los mismos a través de una atención personalizada e identificar oportunidades de ventas, contribuyendo a la fidelización de los consumidores por medio de un excelente servicio.

2. Descripción de las funciones

Funciones	Periodicidad
Brindar atención al cliente de forma presencial respecto al proceso de importación, estado de pedidos, tarifas de servicios, entre otros.	Diario
Promocionar el servicio de importación que ofrece la empresa.	Diario
Promocionar el servicio de compra asistida a los clientes durante las interacciones presenciales, contribuyendo al crecimiento de las ventas de la empresa.	Diario

Funciones	Periodicidad
Mantener una comunicación continua con los clientes para brindarles actualizaciones sobre el estado de sus paquetes.	Diario
Identificar y resolver problemas o quejas de los clientes de manera empática y eficiente, buscando siempre la satisfacción del cliente.	Diario
Mantener relaciones sólidas con los clientes.	Diario
Realizar cotizaciones que demuestren las condiciones y acuerdos del servicio de manera presencial.	Diario
Procesar pedidos de clientes, registrando información precisa sobre los productos solicitados, detalles de envío, información personal, costos del servicio, entre otros.	Diario
Entregar documentos detallados que confirmen los términos del servicio a los clientes que decidan utilizar el servicio de importación.	Diario
Archivar documentos relacionados a la venta del servicio con compra asistida de productos.	Diario
Brindar asesoramiento a clientes que requieren ayuda en la compra en línea, incluyendo la selección de productos y el proceso de pago.	Diario
Coordinar con otras áreas de la empresa para resolver problemas o solicitudes de los clientes.	Diario
Mantener actualizada la base de datos de los clientes.	Diario
Gestionar reclamos de clientes en caso de que haya problemas con los paquetes, como daños durante el transporte o discrepancias en la información.	Diario
Coordinar la anulación de facturas.	Ocasional
Llenar formularios para la realización de notas de crédito.	Ocasional
Participar en la coordinación del transporte de pedidos hacia los departamentos en Nicaragua.	Semanal
Asistir al cliente durante la entrega de su pedido.	Diario
Brindar al cliente una encuesta cuyo propósito sea obtener una retroalimentación del servicio percibido.	Ocasional

Funciones	Periodicidad
Captar las opiniones de los clientes en base al servicio de importación ofrecido.	Diario
Cumplir con métricas establecidas como tiempos de respuesta, calidad de atención al cliente, ventas realizadas u otros indicadores de desempeño definidos por la empresa.	Diario
Mantenerse actualizado sobre productos, servicios y políticas de la empresa	Diario

III. ENTORNO DEL CARGO

RELACIONES INTERNAS

Puesto	Descripción
Supervisor de Ventas	Informar y presentar reportes sobre anomalías en las órdenes. Solicitar información para determinar el estado del bulto en caso de anomalías. Informar sobre los insumos faltantes para el desarrollo normal de las actividades. Informar sobre el envío de pedidos a nivel municipal y departamental. Entregar los formatos de peticiones de notas de crédito, reembolsos de efectivo o quejas por parte de los clientes.
Responsible de Caja	Coordinar la facturación del servicio para la entrega del producto solicitado.
Responsable de Bodega	Coordinar la entrega de pedidos de clientes mayoristas en bodega Santa María.
Responsable de Diseño y Redes Sociales	Brindar información sobre el nivel satisfacción y opiniones de los clientes.

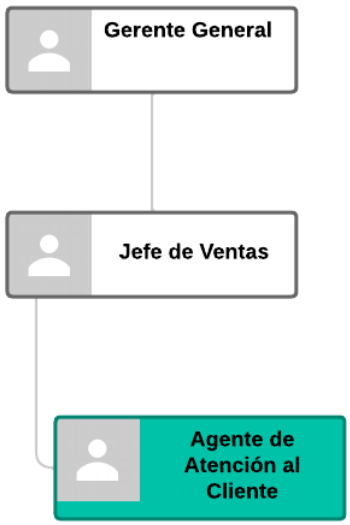
RELACIONES EXTERNAS

Puesto	Descripción

<table>
<tr><td rowspan="3"> </td><td rowspan="2">Manual de Organización y Funciones</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>17/05/2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Agente de Ventas</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>Páginas:</td><td>4 de 4</td></tr>
<tr><td colspan="4">IV. REQUESITOS DEL CARGO</td></tr>
<tr><td>Académicos/ Formación</td><td colspan="3">- Bachiller en ciencia y letras
- Dominio básico de operador de computadora
- Dominio básico del paquete Office (Excel y Word)</td></tr>
<tr><td>Experiencia</td><td colspan="3">3 meses de experiencia en cargos similares</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Competencias Laborales</td><td>Empatía</td><td>Trabajo en equipo</td><td>Inteligencia emocional</td></tr>
<tr><td>Paciencia</td><td>Comunicación efectiva</td><td>Resolución de problemas</td></tr>
<tr><td>Rápido Aprendizaje</td><td>Habilidad organizativa</td><td>Gestión del tiempo</td></tr>
<tr><td>Físicos</td><td colspan="3">Mayor a 21 años</td></tr>
<tr><td colspan="4">V. OBSERVACIONES</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>Elaborado por:</td><td colspan="3">Douglas Montes/ Eduardo Morales/ Elias Fletes</td></tr>
<tr><td>Revisado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>Aprobado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

Agente de Atención al Cliente

<table>
<tr><td rowspan="3"> </td><td rowspan="2">Manual de Organización y Funciones</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>17/05/2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Agente de Atención al Cliente</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Páginas:</td><td>1 de 4</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th colspan="2">I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</th><th>Ubicación del puesto en el organigrama</th></tr>
<tr><td>Nombre del cargo:</td><td>Agente de Atención al Cliente</td><td rowspan="6"> 
</td></tr>
<tr><td>Unidad administrativa:</td><td>Ventas</td></tr>
<tr><td>Cargo del jefe inmediato:</td><td>Jefe de Ventas</td></tr>
<tr><td>Personal a cargo:</td><td>N/A</td></tr>
<tr><td>Número de personas bajo su mando:</td><td>N/A</td></tr>
<tr><th colspan="2">II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO</th></tr>
<tr><td colspan="2">1. Objetivo</td></tr>
<tr><td colspan="2">Mantener altos estándares de atención al cliente para contribuir al éxito general de la empresa, facilitando una experiencia positiva y satisfactoria para los clientes durante el proceso de interacción a través de medios telefónicos o digitales relacionado con el servicio de importación.</td></tr>
</table>

2. Descripción de las funciones

Funciones	Periodicidad
Brindar atención al cliente de manera telefónica o por medios digitales relacionados con el proceso de importación, estado de pedidos, tarifas de servicios, entre otros.	Diario
Promocionar el servicio de importación que ofrece la empresa.	Diario

Funciones	Periodicidad
Tomar pedidos de clientes por teléfono o medios digitales, captando información precisa sobre los productos solicitados, detalles de envío y fechas de entrega.	Diario
Mantener una comunicación continua con los clientes para brindarles actualizaciones sobre el estado de sus paquetes.	Diario
Dar seguimiento a las solicitudes de los clientes, garantizando respuestas oportunas y soluciones efectivas a sus necesidades.	Diario
Promocionar el servicio de compra asistida a los clientes durante las interacciones telefónicas, contribuyendo al crecimiento de las ventas de la empresa.	Diario
Realizar cotizaciones que demuestren las condiciones y acuerdos del servicio de manera virtual.	Diario
Entregar documentos detallados que confirmen los términos del servicio a los clientes que decidan utilizar el servicio de importación.	Diario
Brindar asesoramiento a clientes que requieren ayuda en la compra en línea, incluyendo la selección de productos y el proceso de pago.	Diario
Coordinar con otras áreas de la empresa para resolver problemas o solicitudes de los clientes.	Diario
Recibir y asesorar los reclamos de clientes en caso de que haya problemas con los paquetes, como daños durante el transporte o discrepancias en la información.	Diario
Mantener actualizada la base de datos de los clientes.	Diario
Brindar al cliente una encuesta cuyo propósito sea obtener una retroalimentación del servicio percibido.	Ocasional
Cumplir con métricas establecidas como tiempos de respuesta, calidad de atención al cliente, ventas realizadas u otros indicadores de desempeño definidos por la empresa.	Diario
Captar las opiniones de los clientes en base al servicio de importación ofrecido.	Diario
Mantenerse actualizado sobre productos, servicios y políticas de la empresa.	Diario

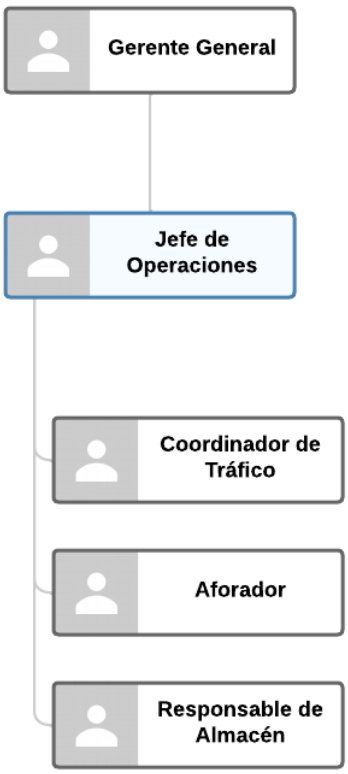
<table>
<tr><td rowspan="3"> </td><td rowspan="2">Manual de Organización y Funciones</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>17/05/2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Agente de Atención al Cliente</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Páginas:</td><td>3 de 4</td></tr>
<tr><td colspan="4">III. ENTORNO DEL CARGO</td></tr>
<tr><td colspan="4">RELACIONES INTERNAS</td></tr>
<tr><td>Puesto</td><td colspan="3">Descripción</td></tr>
<tr><td>Supervisor de Ventas</td><td colspan="3">Informar y presentar reportes sobre anomalías en las órdenes.
Solicitar información para determinar el estado del bulto en caso de anomalías.
Informar sobre los insumos faltantes para el desarrollo normal de las actividades.</td></tr>
<tr><td>Agente de Ventas</td><td colspan="3">Transferir al cliente que realizó la compra del servicio</td></tr>
<tr><td>Responsable de Diseño y Redes Sociales</td><td colspan="3">Brindar información sobre el nivel satisfacción y opiniones de los clientes.</td></tr>
<tr><td colspan="4">RELACIONES EXTERNAS</td></tr>
<tr><td>Puesto</td><td colspan="3">Descripción</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="4">IV. REQUESITOS DEL CARGO</td></tr>
<tr><td>Académicos/ Formación</td><td colspan="3">- Bachiller en ciencia y letras
- Dominio básico de operador de computadora
- Dominio básico del paquete Office (Excel y Word)</td></tr>
<tr><td>Experiencia</td><td colspan="3">3 meses de experiencia en cargos similares</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Competencias Laborales</td><td>Empatía</td><td>Trabajo en equipo</td><td>Inteligencia emocional</td></tr>
<tr><td>Paciencia</td><td>Comunicación efectiva</td><td>Resolución de problemas</td></tr>
<tr><td>Rápido Aprendizaje</td><td>Habilidad organizativa</td><td>Gestión del tiempo</td></tr>
<tr><td>Físicos</td><td colspan="3">Mayor a 21 años</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td rowspan="3"> </td><td rowspan="2">Manual de Organización y Funciones</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>17/05/2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Agente de Atención al Cliente</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Páginas:</td><td>4 de 4</td></tr>
<tr><td colspan="4">V. OBSERVACIONES</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>Elaborado por:</td><td colspan="3">Douglas Montes/ Eduardo Morales/ Elias Fletes</td></tr>
<tr><td>Revisado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>Aprobado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

Jefe de Operaciones

tetraigodetodo.com	Manual de Organización y Funciones	Fecha de elaboración:	17/05/2024
		Fecha de revisión:	
	Jefe de Operaciones	Versión:	
		Páginas:	1 de 5

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		Ubicación del puesto en el organigrama
Nombre del cargo:	Jefe de Operaciones	
Unidad administrativa:	Operaciones	
Cargo del jefe inmediato:	Gerente General	
Personal a cargo:	Coordinador de Tráfico	
	Aforador	
	Responsable de Bodega	
Número de personas bajo su mando:	6	



II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO

1. Objetivo

Garantizar la eficiente gestión de los procesos operativos relacionados con la importación de paquetería. Supervisando y coordinando las actividades de recepción, inspección, almacenamiento y distribución de productos importados, asegurando que se cumplan los estándares de calidad, los plazos de entrega y los procedimientos operativos establecidos, optimizando los recursos disponibles y gestionando al equipo de trabajo de manera efectiva.

2. Descripción de las funciones

Funciones	Periodicidad
Supervisar y coordinar todas las actividades operativas relacionadas con la importación de mercancías, asegurando que se realicen de manera eficiente y conforme a los procedimientos establecidos.	Diario

tetraigodetodo.com	Manual de Organización y Funciones	Fecha de elaboración:	17/05/2024
		Fecha de revisión:	
	Jefe de Operaciones	Versión:	
		Páginas:	2 de 5

Funciones	Periodicidad
Dirigir y supervisar al equipo de operaciones, proporcionando orientación, capacitación y apoyo para garantizar el cumplimiento de los objetivos y estándares establecidos.	Diario
Facilitar la comunicación y la colaboración del equipo de operaciones para garantizar una ejecución coherente de los procesos.	Diario
Generar informes periódicos sobre el desempeño laboral y de las operaciones del área, proporcionando análisis y recomendaciones para la mejora continua del proceso.	Semanal
Verificar que la lista de empaque coincida con la cantidad de bultos en los almacenes fiscales y asegurar el estado físico de los mismos.	Diario
Aprobar y supervisar las actividades de transporte y distribución, asegurando una asignación eficiente de recursos y una entrega oportuna de las mercancías importadas.	Diario
Asegurar que se cumplan todas las regulaciones y requisitos legales relacionados con la importación, aduanas y el transporte de mercancías, evitando posibles sanciones o problemas legales para la empresa.	Diario
Gestionar la documentación legal de las importaciones como permisos, certificados y operaciones aduaneras.	Diario
Establecer y mantener relaciones con proveedores y transportistas, negociando términos de contratos y tarifas para garantizar acuerdos logísticos beneficiosos para la empresa.	Diario
Colaborar estrechamente con el personal de aduanas para asegurar el cumplimiento de los requisitos aduaneros y documentales en cada etapa del proceso de importación.	Diario
Resolver cualquier problema operativo que pueda surgir durante el proceso de importación, trabajando en estrecha colaboración con los subordinados.	Ocasional

Funciones	Periodicidad
Promover la implementación de iniciativas de mejora continua en el área de operaciones, identificando oportunidades para optimizar procesos, reducir costos y mejorar la calidad del servicio ofrecido por la empresa.	Ocasional
Realizar investigaciones y análisis de tendencias tecnológicas en el transporte de paquetes a nivel nacional, que contribuyan a la eficiencia del servicio.	Ocasional
Administrar eficientemente el presupuesto asignado para el departamento operaciones, asegurando un uso óptimo de los recursos disponibles y maximizando el retorno de la inversión.	Diario
Gestionar y completar las solicitudes de consumibles, herramientas, repuestos y servicios externos.	Ocasional
Coordinar y facilitar auditorías internas y externas, proporcionando la documentación necesaria y respondiendo a las consultas de los auditores para garantizar la integridad y transparencia de los procesos.	Ocasional
Validar la documentación proporcionada por los subordinados mediante el empleo de firmas para su autorización.	Diario
Notificar por escrito al jefe inmediato las sanciones impuestas a sus operarios en la misma fecha que se accione el documento.	Ocasional
Colaborar con funcionarios aduaneros, agentes de carga y otros para facilitar el despacho aduanero de las mercancías de manera eficiente y conforme a las regulaciones vigentes.	Diario

III. ENTORNO DEL CARGO

RELACIONES INTERNAS

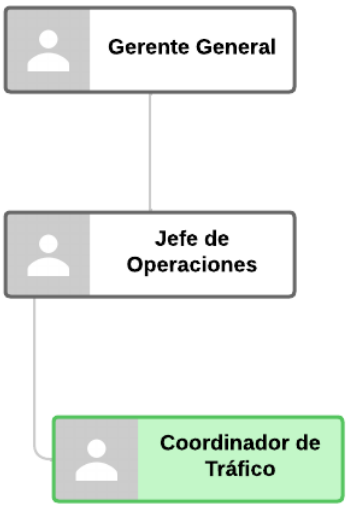
Puesto	Descripción
Gerente General	Presentar informes sobre el desempeño laboral y el rendimiento de las operaciones de aforo.
	Presentar informes sobre las sanciones impuestas a los subordinados.
	Reportar los accidentes de trabajo registrados.

RELACIONES INTERNAS	
Puesto	Descripción
Jefe de Recursos Humanos	Presentar los formatos de solicitudes de suministros, informes de sanciones y accidentes laborales firmados por el Gerente General.
Auxiliar Contable	Entregar informes asociados a los costos operativos del día.
Responsable de Bodega	Notificar la disponibilidad de retiro de los paquetes en bodegas aduaneras.
Equipo de Operaciones	Proporcionar retroalimentación constructiva y desarrollando planes de mejora individualizados según sea necesario.
	Informar sobre la disponibilidad de mercancías en aduanas para coordinar las actividades del personal.
RELACIONES EXTERNAS	
Puesto	Descripción
Personal de Aduana	Solicitar información sobre la cantidad real de los paquetes en caso de existir diferencias respecto a la lista de empaque.
	Solicitar información sobre el estado físico de los paquetes importados.
Proveedores/ Transportistas	Establecer y dar seguimiento a los términos y condiciones del proceso de importación.
Auditor	Proporcionar documentación clave para contrastar el cumplimiento de los requisitos legales y responder a las inquietudes.
IV. REQUESITOS DEL CARGO	
Académicos/ Formación	- Bachiller en ciencias y letras
	- Dominio intermedio del paquete Office
	- Conocimiento de la ley n°265 “LEY QUE ESTABLECE EL AUTODESPACHO PARA LA IMPORTACIÓN, EXPORTACIÓN Y OTROS REGÍMENES”.
	- Licenciado en Administración Aduanera o Técnico General en Gestión Aduanera.
Experiencia	3 años de experiencia en puestos similares

<table>
<tr><td rowspan="4"> </td><td rowspan="2">Manual de Organización y Funciones</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>17/05/2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Jefe de Operaciones</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Páginas:</td><td>5 de 5</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Competencias Laborales</td><td>Capacidad para gestionar proyectos</td><td>Capacidad Analítica</td><td>Capacidad multitareas</td></tr>
<tr><td>Comunicación efectiva</td><td>Resolución de problemas</td><td>Habilidad para planificar y organizar</td></tr>
<tr><td>Adaptabilidad</td><td>Gestión del tiempo</td><td>Trabajo en equipo</td></tr>
<tr><td>Toma de decisiones</td><td>Gestión de relaciones</td><td>Proactivo</td></tr>
<tr><td>Físicos</td><td colspan="3">Mayor a 25 años</td></tr>
<tr><td colspan="4">V. OBSERVACIONES</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>Elaborado por:</td><td colspan="3">Douglas Montes/ Eduardo Morales/ Elias Fletes</td></tr>
<tr><td>Revisado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>Aprobado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

Coordinador de Tráfico

tetraigodetodo.com	Manual de Organización y Funciones	Fecha de elaboración:	17/05/2024
		Fecha de revisión:	
	Coordinador de Tráfico	Versión:	
		Páginas:	1 de 4

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		Ubicación del puesto en el organigrama
Nombre del cargo:	Coordinador de Tráfico	
Unidad administrativa:	Operaciones	
Cargo del jefe inmediato:	Jefe de Operaciones	
Personal a cargo:	N/A	
Número de personas bajo su mando:	N/A	

II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO

1. Objetivo

Realizar un seguimiento efectivo de las operaciones logísticas, desde la recepción de los productos en las bodegas de origen hasta su entrega final en las instalaciones de la empresa, asegurando el cumplimiento de los plazos de entrega, la optimización de recursos, la satisfacción del cliente y el cumplimiento de las regulaciones y normativas pertinentes. Manteniendo una cadena de suministro eficiente y rentable.

2. Descripción de las funciones

Funciones	Periodicidad
Coordinar la programación de arribos de mercancías en función de las capacidades de transporte disponibles.	Diario
Coordinar la logística de transporte de la mercancía desde los almacenes fiscales hasta su destino final, considerando factores como la disponibilidad de contenedores, rutas de envío, tiempos de tránsito y costos asociados.	Diario
Informar a los transportistas el contenido de los paquetes a importar a través de la lista de empaque.	Diario

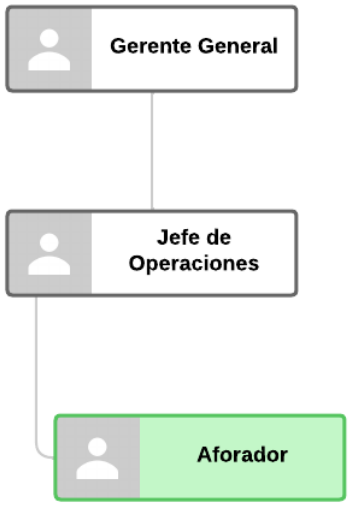
Funciones	Periodicidad
Dar seguimiento al transporte de paquetes para asegurar el cumplimiento en los plazos de entrega e informar sobre cualquier retraso.	Diario
Dar instrucciones a la naviera y aerolíneas de carga sobre el transporte de los paquetes.	Diario
Recopilar y analizar datos relacionados con el transporte de paquetes desde el arribo en los almacenes fiscales hasta su llegada en bodega Santa María, como tiempos de entrega y costos de envío, para identificar áreas de mejoras.	Diario
Dar instrucciones a los transportistas de carga pesada sobre el traslado de mercancía desde los almacenes fiscales hasta la bodega Santa María.	Diario
Entregar las declaraciones de importación a las navieras o aerolíneas de carga.	Diario
Mantener informado al área de operaciones sobre el estado y ubicación de la paquetería en todo momento.	Diario
Adjuntar los documentos requeridos para el aforo de las mercancías en tránsito, como son lista de empaque, documento de embarque, guía aérea y factura comercial.	Diario
Solucionar e informar cualquier problema que se presente durante el transporte de paquetes relacionados con retrasos en la entrega.	Ocasional
Analizar continuamente los procesos y procedimientos relacionados con el transporte y la importación de mercancías, identificando áreas de mejora y proponiendo iniciativas para optimizar la eficiencia operativa y reducir los costos logísticos.	Ocasional
Realizar informes detallados sobre el transporte de mercancías que incluyan elementos como tiempos de arribo, rutas utilizadas, fletes incurridos, entre otros aspectos relevantes.	Diario

III. ENTORNO DEL CARGO			
RELACIONES INTERNAS			
Puesto	Descripción		
Jefe de Operaciones	Presentar informes que incluyan las rutas de transporte planificadas, y el tiempo asociado a cada etapa del transporte.		
Responsable de Bodega	Notificar sobre el arribo programado de cargas en la bodega correspondiente.		
Aforador	Entregar la documentación necesaria para proceder a realizar la declaración aduanera de las mercancías.		
RELACIONES EXTERNAS			
Puesto	Descripción		
Proveedores/ Transportistas	Solicitar información detallada sobre la ubicación y tiempo de arribo de los paquetes en los puertos y aeropuertos comerciales en caso de presentarse demoras.		
	Brindar a las navieras o aerolíneas de carga la declaración de importación.		
IV. REQUESITOS DEL CARGO			
Académicos/ Formación	- Bachiller en ciencias y letras		
	- Dominio intermedio del paquete Office		
	- Conocimiento de la ley n°265 “LEY QUE ESTABLECE EL AUTODESPACHO PARA LA IMPORTACIÓN, EXPORTACIÓN Y OTROS REGÍMENES”.		
	- Licenciado en Administración Aduanera o Técnico General en Gestión Aduanera.		
Experiencia	2 años de experiencia en puestos similares		
Competencias Laborales	Capacidad para gestionar proyectos	Capacidad Analítica	Capacidad multitareas
	Comunicación efectiva	Resolución de problemas	Habilidad para planificar y organizar
	Adaptabilidad	Gestión del tiempo	Trabajo en equipo
	Toma de decisiones	Gestión de relaciones	Proactivo

<table>
<tr><td rowspan="3"> </td><td rowspan="3">Manual de Organización y Funciones</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>17/05/2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Coordinador de Tráfico</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Páginas:</td><td>4 de 4</td></tr>
<tr><td>Físicos</td><td colspan="3">Mayor a 25 años</td></tr>
<tr><td colspan="4">V. OBSERVACIONES</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>Elaborado por:</td><td colspan="3">Douglas Montes/ Eduardo Morales/ Elias Fletes</td></tr>
<tr><td>Revisado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>Aprobado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

Aforador

tetraigodetodo.com	Manual de Organización y Funciones	Fecha de elaboración:	17/05/2024
		Fecha de revisión:	
	Aforador	Versión:	
		Páginas:	1 de 3

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		Ubicación del puesto en el organigrama
Nombre del cargo:	Aforador	
Unidad administrativa:	Operaciones	
Cargo del jefe inmediato:	Jefe de Operaciones	
Personal a cargo:	N/A	
Número de personas bajo su mando:	N/A	

II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO

1. Objetivo

Asegurar el cumplimiento de las regulaciones aduaneras y arancelarias durante el proceso de importación de mercancías, realizando una correcta clasificación arancelaria de la mercancía, determinando su valor aduanero y el cálculo de los impuestos y aranceles correspondientes.

2. Descripción de las funciones

Funciones	Periodicidad
Revisar la documentación aduanera proporcionada por el proveedor, incluyendo la factura comercial, la lista de empaque y otros documentos relacionados, para verificar la precisión de la información declarada y cumplir con los documentos requeridos por el despacho aduanero.	Diario
Determinar la clasificación arancelaria de los productos importados de acuerdo con la nomenclatura arancelaria nacional e internacional, asignando códigos arancelarios específicos a cada mercancía.	Diario

Funciones	Periodicidad
Determinar el valor aduanero de las mercancías importadas de acuerdo con los métodos de valoración establecidos por las regulaciones aduaneras.	Diario
Calcular los impuestos y aranceles aplicables a la importación de acuerdo con las tasas arancelarias vigentes y las regulaciones aduaneras, asegurando el cumplimiento de las obligaciones fiscales.	Diario
Registrar los resultados del proceso de aforo en los sistemas informáticos aduaneros.	Diario
Preparar y emitir los documentos aduaneros necesarios para el despacho de las mercancías.	Diario
Asegurar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aduaneras, así como de las políticas y procedimientos internos de la empresa.	Diario
Mantenerse actualizado sobre los cambios en las regulaciones aduaneras y arancelarias.	Diario
Identificar posibles riesgos aduaneros, como subfacturación, sobrevaloración o falsificación de documentos, y tomar medidas para mitigar dichos riesgos, incluyendo la realización de inspecciones adicionales si es necesario.	Diario
Realizar la declaración de importación de las mercancías, incluyendo datos como código arancelario, peso de los paquetes, valor de transacción, fletes asociados y su valor FOB.	Diario
Elaborar los boletines de pago de impuestos y otros aranceles de las mercancías importadas.	Diario

III. ENTORNO DEL CARGO

RELACIONES INTERNAS

Puesto	Descripción
Auxiliar de Contabilidad	Entregar los boletines de impuestos para la liquidación de aranceles e impuestos.
Jefe de Operaciones	Entregar los documentos de aforo realizados para su debida revisión y aprobación.
	Informar sobre los insumos faltantes para el desarrollo normal de las actividades.

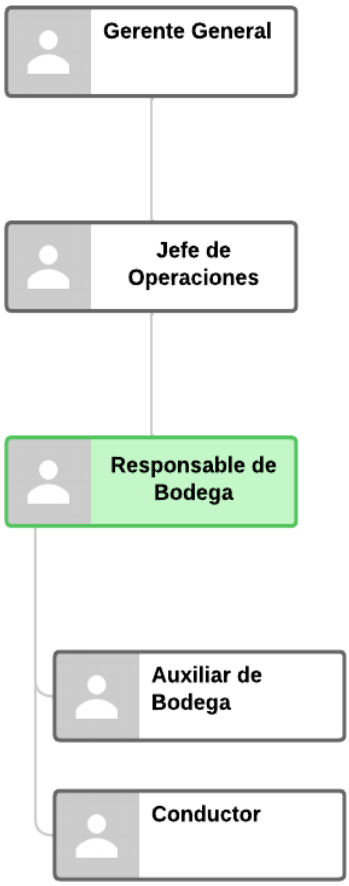
<table>
<tr><td rowspan="3"> </td><td rowspan="3">Manual de Organización y Funciones</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>17/05/2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Aforador</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Páginas:</td><td>3 de 3</td></tr>
<tr><td colspan="4">RELACIONES EXTERNAS</td></tr>
<tr><td>Puesto</td><td colspan="3">Descripción</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="4">IV. REQUESITOS DEL CARGO</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Académicos/ Formación</td><td colspan="3">- Bachiller en ciencias y letras.</td></tr>
<tr><td colspan="3">- Dominio intermedio del paquete Office.</td></tr>
<tr><td colspan="3">- Conocimiento de la ley n°265 “LEY QUE ESTABLECE EL AUTODESPACHO PARA LA IMPORTACIÓN, EXPORTACIÓN Y OTROS REGÍMENES”.</td></tr>
<tr><td colspan="3">- Licenciado en Administración Aduanera o Técnico General en Gestión Aduanera.</td></tr>
<tr><td>Experiencia</td><td colspan="3">2 años de experiencia en puestos similares</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Competencias Laborales</td><td>Ética</td><td>Capacidad Analítica</td><td>Capacidad multitareas</td></tr>
<tr><td>Comunicación efectiva</td><td>Resolución de problemas</td><td>Habilidad para planificar y organizar</td></tr>
<tr><td>Adaptabilidad</td><td>Gestión del tiempo</td><td>Trabajo en equipo</td></tr>
<tr><td>Toma de decisiones</td><td>Precisión y atención a detalles</td><td>Proactivo</td></tr>
<tr><td>Físicos</td><td colspan="3">Mayor a 25 años</td></tr>
<tr><td colspan="4">V. OBSERVACIONES</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>Elaborado por:</td><td colspan="3">Douglas Montes/ Eduardo Morales/ Elias Fletes</td></tr>
<tr><td>Revisado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>Aprobado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

Responsable de Bodega

tetraigodetodo.com	Manual de Organización y Funciones	Fecha de elaboración:	17/05/2024
		Fecha de revisión:	
	Responsable de Bodega	Versión:	
		Páginas:	1 de 4

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo:	Responsable de bodega
Unidad administrativa:	Operaciones
Cargo del jefe inmediato:	Jefe de Operaciones
Personal a cargo:	Auxiliar de bodega
	Conductor
Número de personas bajo su mando:	8

Ubicación del puesto en el organigrama



II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO

1. Objetivo

Supervisar, coordinar y dirigir, todas las actividades relacionadas con el almacenamiento y distribución de la paquetería de importación, garantizando un flujo eficiente y seguro de los mismos, así como, contribuir al éxito general de la empresa mediante una gestión efectiva del almacén.

2. Descripción de las funciones

Funciones	Periodicidad
Supervisar y dirigir al equipo de auxiliares de bodega y conductores, asegurando que realicen sus funciones de manera eficiente y siguiendo los procedimientos establecidos.	Diario
Planificar y organizar las actividades diarias del almacén.	Diario
Recibir los documentos requeridos junto con la llegada de los paquetes programados.	Diario

tetraigodetodo.com	Manual de Organización y Funciones	Fecha de elaboración:	17/05/2024
		Fecha de revisión:	
	Responsable de Bodega	Versión:	
		Páginas:	2 de 4

Funciones	Periodicidad
Verificar que la cantidad de paquetes y los productos dentro de ellos coincidan con la información proporcionada en los documentos recibidos.	Diario
Garantizar que la manipulación de los paquetes por los auxiliares de bodega sea el adecuado.	Diario
Implementar medidas de control en el transporte para garantizar la integridad de los paquetes.	Diario
Coordinar el almacenamiento y distribución de los paquetes en la bodega para maximizar la eficiencia y capacidad del almacén.	Diario
Proponer diseños para optimizar la distribución del almacén para maximizar la capacidad y minimizar los movimientos innecesarios.	Ocasional
Realizar informes que detallen cualquier discrepancia encontrada entre la documentación y la mercancía física, incluyendo la cantidad incorrecta de paquetes o la presencia de productos dañados o faltantes.	Ocasional
Reportar y realizar informes sobre accidentes de trabajo o daños en los equipos maquinarias utilizadas e instalaciones.	Ocasional
Generar informes periódicos sobre el desempeño del personal de almacén, incluyendo métricas de eficiencia, productividad y cumplimiento de objetivos.	Mensual
Coordinar la realización de los mantenimientos preventivos para asegurar el buen estado de la flota de vehículos utilizados en el transporte de mercancías.	Semestral
Supervisar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos y las instalaciones del almacén para garantizar su buen funcionamiento.	Ocasional
Mantener registros actualizados respecto al mantenimiento de equipos, maquinarias, instrumentos y vehículos.	Diario
Garantizar el cumplimiento de las normas de seguridad y salud ocupacional en el almacén.	Diario
Coordinar la preparación de los paquetes y autorizar el despacho de pedidos.	Diario

tetraigodetodo.com	Manual de Organización y Funciones	Fecha de elaboración:	17/05/2024
		Fecha de revisión:	
	Responsable de Bodega	Versión:	
		Páginas:	3 de 4

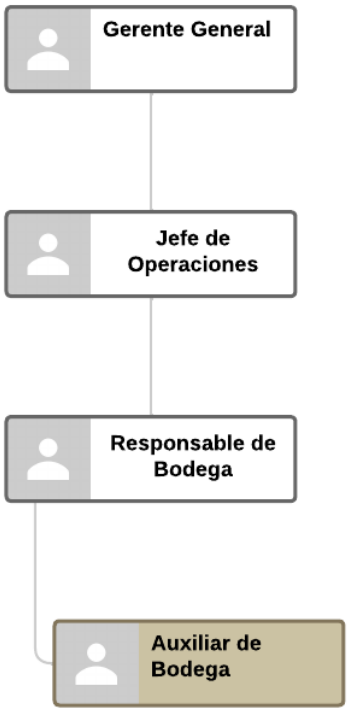
Funciones	Periodicidad
Llevar un registro preciso del inventario de la bodega, registrando las entradas y salidas de productos del almacén.	Diario
Brindar capacitación y desarrollo profesional al equipo de almacén, asegurando que estén actualizados con las mejores prácticas y procedimientos de la industria.	Ocasional

III. ENTORNO DEL CARGO	
RELACIONES INTERNAS	
Puesto	Descripción
Jefe de Operaciones	Entregar reportes sobre siniestros ocurridos en el almacén.
	Entregar reportes sobre el desempeño laboral en el área de bodega.
	Realizar solicitudes de elementos necesarios para el correcto funcionamiento del almacén.
Coordinador de Tráfico	Coordinar y planificar los envíos de mercancías a los destinos finales, asegurando la eficiencia en la distribución.
Conductor	Coordinar el transporte de los paquetes hacia la bodega ubicada en las oficinas de ventas.
	Coordinar el retiro de los paquetes en bodegas fiscales.
RELACIONES EXTERNAS	
Puesto	Descripción
IV. REQUESITOS DEL CARGO	
Académicos/ Formación	- Bachiller en ciencias y letras
	- Dominio intermedio del paquete Office
	- Certificaciones de cursos especializados en áreas de gestión de inventario, gestión de almacenes, seguridad ocupacional o logística y cadena de suministro.
	- Ingeniero Industrial, Licenciado en Administración de Empresas, Licenciado en Logística o carreras afines.
Experiencia	3 años de experiencia en puestos similares

<table>
<tr><td rowspan="4"> </td><td rowspan="2">Manual de Organización y Funciones</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>17/05/2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Responsable de Bodega</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Páginas:</td><td>4 de 4</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Competencias Laborales</td><td>Liderazgo</td><td>Capacidad Analítica</td><td>Capacidad multitareas</td></tr>
<tr><td>Comunicación efectiva</td><td>Resolución de problemas</td><td>Habilidad para planificar y organizar</td></tr>
<tr><td>Adaptabilidad</td><td>Gestión del tiempo</td><td>Trabajo en equipo</td></tr>
<tr><td>Toma de decisiones</td><td>Gestión de personal</td><td>Proactivo</td></tr>
<tr><td>Físicos</td><td colspan="3">Mayor a 25 años</td></tr>
<tr><td colspan="4">V. OBSERVACIONES</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>Elaborado por:</td><td colspan="3">Douglas Montes/ Eduardo Morales/ Elias Fletes</td></tr>
<tr><td>Revisado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>Aprobado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

Auxiliar de Bodega

tetraigodetodo.com	Manual de Organización y Funciones	Fecha de elaboración:	17/05/2024
		Fecha de revisión:	
	Auxiliar de Bodega	Versión:	
		Páginas:	1 de 3

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		Ubicación del puesto en el organigrama
Nombre del cargo:	Auxiliar de Bodega	
Unidad administrativa:	Operaciones	
Cargo del jefe inmediato:	Responsable de Bodega	
Personal a cargo:	N/A	
Número de personas bajo su mando:	N/A	

II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO

1. Objetivo

Recibir y almacenar los paquetes importados en la bodega designada asegurando una recepción oportuna y precisa para agilizar los procedimientos de inspección, procesamiento de los paquetes y despacho.

2. Descripción de las funciones

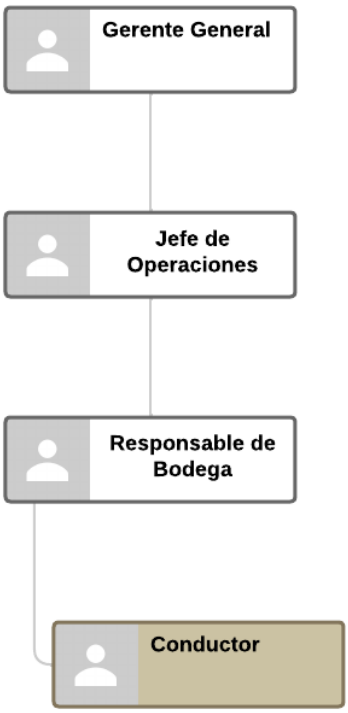
Funciones	Periodicidad
Cargar y descargar los productos en los vehículos de transporte de manera segura, utilizando equipos como montacargas o carretillas cuando sea necesario.	Diario
Recibir la mercancía entrante de acuerdo con las órdenes de compra.	Diario
Procesar los paquetes a través de un proceso de pesaje y escaneo utilizando las herramientas especificadas.	Diario
Inspeccionar visualmente los productos para detectar posibles daños.	Diario

<table>
<tr><td rowspan="3"> </td><td rowspan="2">Manual de Organización y Funciones</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>17/05/2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Auxiliar de Bodega</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Páginas:</td><td>2 de 3</td></tr>
<tr><td colspan="3">Funciones</td><td>Periodicidad</td></tr>
<tr><td colspan="3">Informar sobre daños detectados durante la inspección de los productos.</td><td>Ocasional</td></tr>
<tr><td colspan="3">Organizar y almacenar los paquetes de manera ordenada y segura en las áreas designadas de la bodega siguiendo un sistema de clasificación que facilite su ubicación.</td><td>Diario</td></tr>
<tr><td colspan="3">Preparar los productos solicitados para su envío a otra sucursal o para el despacho al cliente final.</td><td>Diario</td></tr>
<tr><td colspan="3">Informar daños en los equipos de protección personal y maquinaria utilizada.</td><td>Ocasional</td></tr>
<tr><td colspan="3">Solicitar equipos de protección personal y reparación de herramientas o maquinaria dañadas.</td><td>Ocasional</td></tr>
<tr><td colspan="3">Informar sobre accidentes de trabajo.</td><td>Ocasional</td></tr>
<tr><td colspan="3">Mantener la bodega limpia, ordenada y segura, siguiendo los procedimientos de seguridad y salud ocupacional establecidos.</td><td>Diario</td></tr>
<tr><td colspan="4">III. ENTORNO DEL CARGO</td></tr>
<tr><td colspan="4">RELACIONES INTERNAS</td></tr>
<tr><td>Puesto</td><td colspan="3">Descripción</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Responsable de Bodega</td><td colspan="3">Solicitar la salida de productos a despachar.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Notificar daños en los productos.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Informar daños en los equipos de protección personal y maquinaria utilizada.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Informar sobre los insumos faltantes para el desarrollo normal de las actividades.</td></tr>
<tr><td colspan="4">RELACIONES EXTERNAS</td></tr>
<tr><td>Puesto</td><td colspan="3">Descripción</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="4">IV. REQUESITOS DEL CARGO</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Académicos/ Formación</td><td colspan="3">- Bachiller en ciencias y letras</td></tr>
<tr><td colspan="3">- Conocimiento básico sobre la manipulación de cargas</td></tr>
<tr><td>Experiencia</td><td colspan="3">3 meses de experiencia en la manipulación de cargas</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td rowspan="4"> </td><td rowspan="2">Manual de Organización y Funciones</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>17/05/2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Auxiliar de Bodega</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Páginas:</td><td>3 de 3</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Competencias Laborales</td><td>Actitud Cordial</td><td>Responsabilidad</td><td>Trabajo en equipo</td></tr>
<tr><td>Comunicación efectiva</td><td>Resolución de problemas</td><td>Honestidad</td></tr>
<tr><td>Orientación al cliente</td><td>Gestión del tiempo</td><td>Respeto</td></tr>
<tr><td>Orientación espacial</td><td>Empatía</td><td>Capacidad para trabajar bajo presión</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Físicos</td><td>Mayor a 21 años</td><td>Agilidad</td><td>Fuerza física</td></tr>
<tr><td>Buena condición física</td><td>Resistencia</td><td>Buena visión</td></tr>
<tr><td colspan="4">V. OBSERVACIONES</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>Elaborado por:</td><td colspan="3">Douglas Montes/ Eduardo Morales/ Elias Fletes</td></tr>
<tr><td>Revisado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>Aprobado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

Conductor

tetraigodetodo.com	Manual de Organización y Funciones	Fecha de elaboración:	17/05/2024
		Fecha de revisión:	
	Conductor	Versión:	
		Páginas:	1 de 3

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		Ubicación del puesto en el organigrama
Nombre del cargo:	Conductor	
Unidad administrativa:	Operaciones	
Cargo del jefe inmediato:	Responsable de Bodega	
Personal a cargo:	N/A	
Número de personas bajo su mando:	N/A	

II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO

1. Objetivo

Garantizar el transporte seguro, eficiente y puntual de los paquetes contribuyendo así al éxito general del proceso logístico de la empresa.

2. Descripción de las funciones

Funciones	Periodicidad
Transportar la mercancía desde los puertos de entrada (almacenes fiscales) a la bodega Santa María o instalaciones de la empresa.	Diario
Conducir de acuerdo con las regulaciones de tránsito y seguridad vial, respetando los límites de velocidad y otras normativas aplicables.	Diario
Comprobar que la cantidad de paquetes a transportar coincida con la lista de inventario.	Diario
Verificar que la carga de los paquetes se distribuya de manera segura en el vehículo para prevenir daños durante el transporte.	Diario

Funciones	Periodicidad
Colaborar en las actividades de carga y descarga de los paquetes.	Diario
Realizar la entrega de los paquetes en las instalaciones de la empresa, bodegas o direcciones específicas según las instrucciones proporcionadas.	Diario
Mantener un registro preciso de las entregas realizadas, incluyendo la hora, fecha, ubicación, firmas de recepción y cualquier otra información relevante para el seguimiento y control de la logística de distribución.	Diario
Mantener el vehículo limpio.	Diario
Realizar una revisión diaria del estado del vehículo antes de iniciar las labores asignadas.	Diario
Informar inmediatamente sobre fallas o daños presentados en el vehículo.	Ocasional
Comunicarse con los clientes en caso de que existan dificultades en la entrega de los paquetes.	Ocasional
Reportar cualquier problema o retraso en el transporte de los paquetes.	Ocasional
Notificar la distancia recorrida que respalde el consumo de combustible.	Diario
Solicitar combustible, lubricantes y suministros necesarios para el funcionamiento correcto del vehículo.	Semanal

III. ENTORNO DEL CARGO

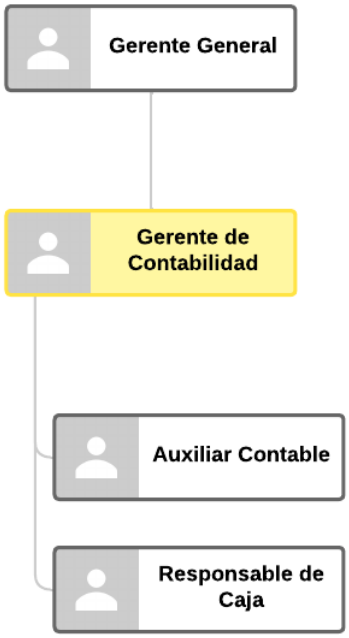
RELACIONES INTERNAS

Puesto	Descripción
Responsable de Bodega	Solicitar aprobación de salida para el transporte del inventario programado.
	Notificar la distancia recorrida.
	Informar sobre los insumos faltantes para el desarrollo normal de las actividades.
Auxiliar de Bodega	Solicitar la intervención de un auxiliar de bodega en caso de identificar algún problema o inconveniente con la distribución de los paquetes en el vehículo.
	Pedir asistencia en la verificación de la lista de inventario programada.

<table>
<tr><td rowspan="3"> </td><td rowspan="2">Manual de Organización y Funciones</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>17/05/2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Conductor</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Páginas:</td><td>3 de 3</td></tr>
<tr><td colspan="4">RELACIONES EXTERNAS</td></tr>
<tr><td>Puesto</td><td colspan="3">Descripción</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="4">IV. REQUESITOS DEL CARGO</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Académicos/ Formación</td><td colspan="3">- Bachiller en ciencias y letras</td></tr>
<tr><td colspan="3">- Licencia de conducir (categoría 3 y 4a)</td></tr>
<tr><td colspan="3">- Conocimiento de las leyes de tránsito y seguridad vial</td></tr>
<tr><td colspan="3">- Conocimientos técnicos sobre el funcionamiento básico de los vehículos</td></tr>
<tr><td>Experiencia</td><td colspan="3">1 año de experiencia en la conducción de vehículos de carga.</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Competencias Laborales</td><td>Trabajo en equipo</td><td>Capacidad para trabajar bajo presión</td><td>Tolerancia</td></tr>
<tr><td>Eficiente</td><td>Gestión del tiempo</td><td>Respeto</td></tr>
<tr><td>Responsabilidad</td><td>Orientación espacial</td><td>Generosidad</td></tr>
<tr><td>Puntualidad</td><td>Conducción segura</td><td>Actitud de servicio</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Físicos</td><td>Mayor a 21 años</td><td>Agilidad</td><td>Fuerza física</td></tr>
<tr><td>Buena condición física</td><td>Resistencia</td><td>Buena visión</td></tr>
<tr><td colspan="4">V. OBSERVACIONES</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>Elaborado por:</td><td colspan="3">Douglas Montes/ Eduardo Morales/ Elias Fletes</td></tr>
<tr><td>Revisado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>Aprobado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

Gerente de Contabilidad

tetraigodetodo.com	Manual de Organización y Funciones	Fecha de elaboración:	17/05/2024
		Fecha de revisión:	
	Gerente de Contabilidad	Versión:	
		Páginas:	1 de 5

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		Ubicación del puesto en el organigrama
Nombre del cargo:	Gerente de Contabilidad	
Unidad administrativa:	Contabilidad	
Cargo del jefe inmediato:	Gerente General	
Personal a cargo:	Auxiliar contable	
	Responsable de caja	
Número de personas bajo su mando:	2	

II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO

1. Objetivo

Garantizar la integridad, precisión y cumplimiento normativo de la información financiera de la empresa, supervisando eficazmente todas las operaciones contables relacionadas con el proceso de importación, incluyendo la elaboración y análisis de informes financieros, gestión eficiente de la tesorería, desarrollo y gestión del equipo contable, la optimización de procesos y el apoyo a la alta dirección mediante asesoramiento financiero.

2. Descripción de las funciones

Funciones	Periodicidad
Dirigir y supervisar al equipo contable, proporcionando orientación, capacitación y apoyo para garantizar el cumplimiento de los objetivos y estándares establecidos.	Diario

Funciones	Periodicidad
Supervisar y gestionar las actividades contables diarias, incluyendo la preparación y revisión de informes financieros, el mantenimiento de registros precisos y actualizados, asegurándose de que se cumplan las obligaciones fiscales y legales.	Diario
Supervisar la preparación y presentación oportuna de informes financieros, incluyendo estados financieros, informes de impuestos y otros informes requeridos por la gerencia y las autoridades reguladoras.	Mensual
Supervisar la gestión de la tesorería, incluyendo el control de caja, la gestión de cuentas bancarias, la proyección de flujos de efectivo y la optimización de la liquidez de la empresa.	Mensual
Garantizar el cumplimiento de todas las normativas contables y financieras aplicables, así como de las obligaciones regulatorias y fiscales, manteniendo actualizados los registros financieros de la empresa.	Diario
Realizar conciliaciones periódicas de las cuentas bancarias de la empresa para garantizar la concordancia entre los registros contables internos y los estados de cuenta bancarios.	Quincenal
Diseñar y establecer políticas, procedimientos y sistemas contables eficientes para garantizar una gestión contable adecuada y el cumplimiento de las regulaciones y normativas pertinentes.	Ocasional
Realizar análisis financieros detallados para evaluar el desempeño financiero de la empresa.	Mensual
Identificar y evaluar los riesgos financieros asociados con las operaciones comerciales, desarrollar estrategias de mitigación de riesgos y supervisar la implementación de controles internos efectivos.	Ocasional
Identificar oportunidades de mejora en los sistemas y procesos contables existentes, y liderar la implementación de nuevas herramientas, tecnologías o procedimientos para aumentar la eficiencia y la efectividad del departamento contable.	Ocasional

Funciones	Periodicidad
Colaborar con la alta dirección y otros departamentos en la formulación de estrategias comerciales y financieras, proporcionando información y asesoramiento basado en análisis financieros y tendencias del mercado.	Ocasional
Participar en la elaboración del presupuesto anual y en la planificación financiera a largo plazo, proporcionando análisis y recomendaciones para optimizar el rendimiento financiero y mitigar los riesgos.	Anual
Evaluar las necesidades del departamento de contabilidad, tomar decisiones sobre la contratación y el despido del personal a cargo, basándose en las competencias y habilidades requeridas para los roles específicos.	Ocasional
Supervisar el reclutamiento, la contratación y el desarrollo profesional del personal del departamento de contabilidad.	Ocasional
Generar informes periódicos sobre el desempeño laboral respecto al equipo contable, proporcionando análisis y recomendaciones para la mejora continua del proceso.	Trimestral
Mantener relaciones efectivas con instituciones financieras, autoridades reguladoras, auditores externos y otros socios comerciales relevantes para asegurar una colaboración efectiva y el cumplimiento de obligaciones financieras y legales.	Ocasional
Coordinar y facilitar auditorías internas y externas, proporcionando la documentación necesaria y respondiendo a las consultas de los auditores para garantizar la integridad y transparencia de los procesos contables.	Ocasional
Analizar los costos de producción, operativos y administrativos para identificar áreas de ineficiencia, realizar comparaciones con presupuestos y proyecciones, y recomendar acciones correctivas.	Mensual
Evaluar la rentabilidad del servicio de la empresa utilizando técnicas de análisis de costos y rentabilidad, y proporcionar información para optimizar la asignación de recursos.	Mensual

Funciones	Periodicidad
Gestionar y completar las solicitudes de consumibles, herramientas, repuestos y servicios externos.	Ocasional
Gestionar y realizar los pagos correspondientes a las autoridades aduaneras en relación con las operaciones de importación.	Diario

III. ENTORNO DEL CARGO

RELACIONES INTERNAS

Puesto	Descripción
Gerente General	Presentar informes sobre la situación financiera de la empresa y recomendaciones para la toma de decisiones.
	Solicitar la aprobación de notas de crédito y reembolsos de efectivo.
Equipo de contabilidad	Brindar retroalimentación sobre el desempeño de las actividades del área, para contribuir en la mejora continua de la empresa.
Jefe de Recursos Humanos	Proporcionar documentación clave para asegurar que el proceso de despido y/o contratación se lleve a cabo de manera adecuada y conforme a las políticas y procedimientos de la empresa.
	Presentar los formatos de solicitudes de insumos requeridos por el área de ventas.
	Reportar los accidentes de trabajo registrados.
Jefe de Operaciones	Informar sobre la liquidación de pagos correspondientes a las aduanas para la liberación de la mercancía.

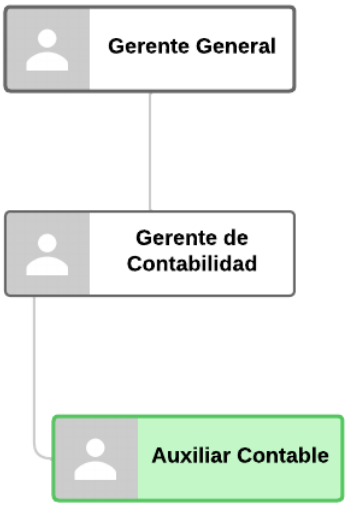
RELACIONES EXTERNAS

Puesto	Descripción
Entrevistados	Participar en la realización de entrevistas para la contratación de personal relacionado al departamento de contabilidad.
Auditor	Proporcionar documentación clave para contrastar el cumplimiento de los requisitos legales y responder a las inquietudes.

<table>
<tr><td rowspan="3"> </td><td rowspan="2">Manual de Organización y Funciones</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>17/05/2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Gerente de Contabilidad</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Páginas:</td><td>5 de 5</td></tr>
<tr><td colspan="4">IV. REQUESITOS DEL CARGO</td></tr>
<tr><td rowspan="6">Académicos/ Formación</td><td colspan="3">- Bachiller en ciencias y letras</td></tr>
<tr><td colspan="3">- Dominio avanzado del paquete Office</td></tr>
<tr><td colspan="3">- Posgrado en Contabilidad con Énfasis en NIIF para Pymes.</td></tr>
<tr><td colspan="3">- Licenciado en contaduría pública y finanzas, Licenciado en Finanzas o carreras afines.</td></tr>
<tr><td colspan="3">-Conocimiento de la ley n°822 "LEY DE CONCERTACIÓN TRIBUTARIA DE LA REPÚBLICA DE NICARAGUA".</td></tr>
<tr><td colspan="3">-Conocimiento de la ley n°453 "LEY DE LA EQUIDAD FISCAL".</td></tr>
<tr><td>Experiencia</td><td colspan="3">5 años de experiencia como contador público certificado.</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Competencias Laborales</td><td>Capacidad para gestionar proyectos</td><td>Capacidad Analítica</td><td>Capacidad multitareas</td></tr>
<tr><td>Comunicación efectiva</td><td>Resolución de problemas</td><td>Liderazgo</td></tr>
<tr><td>Adaptabilidad</td><td>Gestión del tiempo</td><td>Trabajo en equipo</td></tr>
<tr><td>Toma de decisiones</td><td>Gestión de relaciones</td><td>Proactivo</td></tr>
<tr><td>Físicos</td><td colspan="3">Mayor a 30 años</td></tr>
<tr><td colspan="4">V. OBSERVACIONES</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>Elaborado por:</td><td colspan="3">Douglas Montes/ Eduardo Morales/ Elias Fletes</td></tr>
<tr><td>Revisado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>Aprobado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

Auxiliar Contable

tetraigodetodo.com	Manual de Organización y Funciones	Fecha de elaboración:	17/05/2024
		Fecha de revisión:	
	Auxiliar Contable	Versión:	
		Páginas:	1 de 4

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		Ubicación del puesto en el organigrama
Nombre del cargo:	Auxiliar Contable	
Unidad administrativa:	Contabilidad	
Cargo del jefe inmediato:	Gerente de contabilidad	
Personal a cargo:	N/A	
Número de personas bajo su mando:	N/A	

II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO

1. Objetivo

Proporcionar apoyo en las actividades contables y financieras de la empresa, contribuyendo al registro preciso, oportuno y veraz de la información contable, para la debida preparación de informes financieros contables y el mantenimiento de registros contables actualizados, contribuyendo al cumplimiento de las obligaciones fiscales, la toma de decisiones gerenciales y el adecuado funcionamiento de la gestión financiera.

2. Descripción de las funciones

Funciones	Periodicidad
Organizar y mantener los registros contables de la empresa de manera ordenada y accesible, asegurando la integridad y confidencialidad de la información financiera.	Diario
Registrar las transacciones financieras de la empresa en los libros contables (Diario y Mayor), incluyendo compras, ventas, gastos, ingresos y movimientos bancarios relacionados con el proceso de importación, utilizando sistemas contables o software especializado.	Diario

<table>
<tr><td rowspan="3"> </td><td rowspan="2">Manual de Organización y Funciones</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>17/05/2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Auxiliar Contable</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Páginas:</td><td>2 de 4</td></tr>
</table>

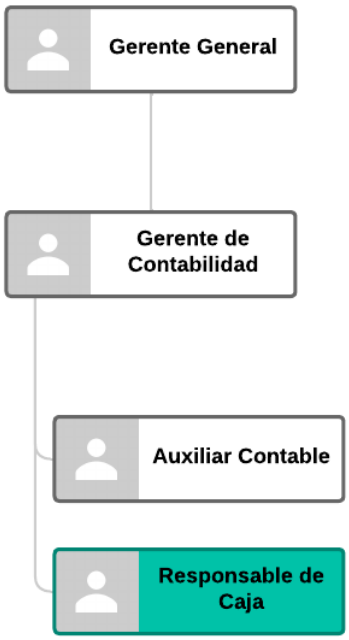
Funciones	Periodicidad
Mantener actualizados los registros de cuentas por pagar y cuentas por cobrar, verificando la precisión de los saldos y asegurando que los pagos y cobros se registren correctamente.	Diario
Procesar documentos contables como facturas, recibos, órdenes de compra, notas de débito y crédito, y otros documentos relacionados con las operaciones de importación, verificando la precisión e integridad de los documentos.	Diario
Colaborar en el proceso de cierre contable mensual y anual, preparando ajustes contables, provisiones y otros registros necesarios para la elaboración de los estados financieros.	Mensual/Anual
Realizar análisis y reconciliaciones de cuentas contables específicas, identificando y resolviendo discrepancias o errores en los registros contables.	Ocasional
Asistir en la preparación de informes financieros periódicos, como estados de resultados, balances generales, flujo de efectivo y análisis de cuentas, utilizando los datos contables registrados.	Ocasional
Colaborar en el cálculo y la preparación de declaraciones de impuestos, incluyendo el impuesto sobre la renta, el impuesto al valor agregado (IVA) y otros impuestos aplicables, asegurando el cumplimiento normativo y las obligaciones fiscales.	Diario
Asistir en la preparación y facilitación de auditorías internas y externas, proporcionando la documentación necesaria y respondiendo a las consultas de los auditores.	Ocasional
Realizar actualizaciones periódicas del inmobiliario de la empresa para determinar su valor actual.	Semestral
Mantenerse actualizado en las normativas contables y financieras, así como las mejores prácticas en el campo.	Diario

<table>
<tr><td rowspan="3"> </td><td rowspan="2">Manual de Organización y Funciones</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>17/05/2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Auxiliar Contable</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Páginas:</td><td>3 de 4</td></tr>
<tr><td colspan="4">III. ENTORNO DEL CARGO</td></tr>
<tr><td colspan="4">RELACIONES INTERNAS</td></tr>
<tr><td>Puesto</td><td colspan="3">Descripción</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Gerente de Contabilidad</td><td colspan="3">Proporcionar informes que contengan todos los registros contables en la empresa.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Remitir los estados financieros al contable general los estados financieros para su autorización.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Entregar los documentos de aforo para la liquidación de aranceles e impuestos.</td></tr>
<tr><td>Archivista</td><td colspan="3">Brindar copias sobre cualquier documento contable realizado para respaldar las operaciones.</td></tr>
<tr><td>Responsable de caja</td><td colspan="3">Verificar que los arqueos de caja sean los correctos para su registro en el libro Diario.</td></tr>
<tr><td colspan="4">RELACIONES EXTERNAS</td></tr>
<tr><td>Puesto</td><td colspan="3">Descripción</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="4">IV. REQUESITOS DEL CARGO</td></tr>
<tr><td rowspan="5">Académicos/ Formación</td><td colspan="3">- Bachiller en ciencias y letras</td></tr>
<tr><td colspan="3">- Dominio intermedio del paquete Office (Word y Excel)</td></tr>
<tr><td colspan="3">- Dominio básico de operador de computadora</td></tr>
<tr><td colspan="3">-Técnico general en Contabilidad, Licenciado en contaduría pública y finanzas o carreras afines.</td></tr>
<tr><td colspan="3">- Dominio de software contables (Saci CRM & ERP, Softland ERP, Software del Sol)</td></tr>
<tr><td>Experiencia</td><td colspan="3">2 años de experiencia en puestos similares</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Competencias Laborales</td><td>Habilidades matemáticas</td><td>Exactitud y atención al detalle</td><td>Capacidad analítica</td></tr>
<tr><td>Habilidades informáticas</td><td>Capacidad para trabajar bajo presión</td><td>Rapidez y eficiencia</td></tr>
<tr><td>Adaptabilidad</td><td>Gestión del tiempo</td><td>Trabajo en equipo</td></tr>
<tr><td>Organización</td><td>Ética</td><td>Confiabilidad</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td rowspan="3"> </td><td rowspan="3">Manual de Organización y Funciones</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>17/05/2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Auxiliar Contable</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Páginas:</td><td>4 de 4</td></tr>
<tr><td>Físicos</td><td colspan="3">Mayor a 25 años</td></tr>
<tr><td colspan="4">V. OBSERVACIONES</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>Elaborado por:</td><td colspan="3">Douglas Montes/ Eduardo Morales/ Elias Fletes</td></tr>
<tr><td>Revisado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>Aprobado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

Responsable de Caja

tetraigodetodo.com	Manual de Organización y Funciones	Fecha de elaboración:	17/05/2024
		Fecha de revisión:	
	Responsable de Caja	Versión:	
		Páginas:	1 de 4

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		Ubicación del puesto en el organigrama
Nombre del cargo:	Responsable de Caja	
Unidad administrativa:	Contabilidad	
Cargo del jefe inmediato:	Gerente de contabilidad	
Personal a cargo:	N/A	
Número de personas bajo su mando:	N/A	

II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO

1. Objetivo

Garantizar una gestión eficiente y segura de las transacciones financieras de la empresa, procesando los pagos de los clientes de manera precisa y oportuna, manteniendo un control adecuado sobre el efectivo y otros medios de pago, y brindar un servicio al cliente de calidad en el punto de venta, asegurando el cumplimiento de las políticas y procedimientos internos relacionados con las operaciones de caja.

2. Descripción de las funciones

Funciones	Periodicidad
Supervisar y administrar el proceso de cuentas por cobrar de la empresa, incluyendo la emisión de facturas, seguimiento de pagos, y resolución de discrepancias o disputas con clientes.	Diario
Brindar un servicio al cliente de calidad en el área de caja, atendiendo a los clientes que realizan pagos en efectivo, tarjeta de débito o crédito, y respondiendo a sus consultas de manera amable y eficiente.	Diario

Funciones	Periodicidad
Procesar los pagos de los clientes de forma precisa y segura, asegurándose de registrar correctamente los montos pagados y entregar los recibos correspondientes.	Diario
Rectificar facturas por algún inconveniente en el proceso de cobro.	Ocasional
Realizar arqueos de caja periódicos para verificar la exactitud de los registros financieros y garantizar que el saldo de caja coincida con las transacciones registradas en el sistema contable.	Diario
Mantener registros precisos de todas las transacciones realizadas en caja, incluyendo la emisión de facturas y recibos, asegurando de que toda la documentación esté correctamente archivada y disponible para auditorías o revisiones posteriores.	Diario
Preparar informes periódicos sobre las actividades de caja, incluyendo resúmenes de transacciones, análisis de ingresos y egresos y otros informes financieros según sea necesario para la gerencia y la contabilidad.	Mensual
Seguir las políticas y procedimientos establecidos por la empresa en relación con las operaciones de caja, incluyendo el manejo de devoluciones, notas de crédito, cambios y políticas de seguridad.	Diario
Trabajar en estrecha colaboración con otros departamentos, como ventas y administración, para resolver problemas relacionados con pagos y transacciones.	Ocasional
Proporcionar asistencia en tareas administrativas relacionadas con el área de caja, como la preparación de depósitos bancarios y la actualización de registros financieros.	Ocasional
Mantener el área de caja limpia y ordenada en todo momento, asegurando que los materiales y suministros necesarios estén disponibles y que el espacio de trabajo cumpla con los estándares de seguridad y presentación de la empresa.	Diario

Funciones	Periodicidad
Colaborar con otros departamentos de la empresa, como ventas, operaciones y contabilidad, para garantizar una coordinación efectiva en las transacciones financieras, gastos operativos y una comunicación fluida sobre las necesidades de efectivo.	Ocasional
Realizar el cierre de caja al final de cada turno, comparando los ingresos con los registros de ventas y asegurando que el efectivo en caja coincida con el saldo esperado.	Diario

III. ENTORNO DEL CARGO

RELACIONES INTERNAS

Puesto	Descripción
Auxiliar contable	Entregar reportes sobre el balance de caja para la realización de los informes financieros.
Archivista	Entregar las facturas y recibos de las transacciones realizadas.
Gerentes y Supervisores de área	Proporcionar efectivo para cubrir gastos operativos imprevistos en caso de ser solicitado.

RELACIONES EXTERNAS

Puesto	Descripción

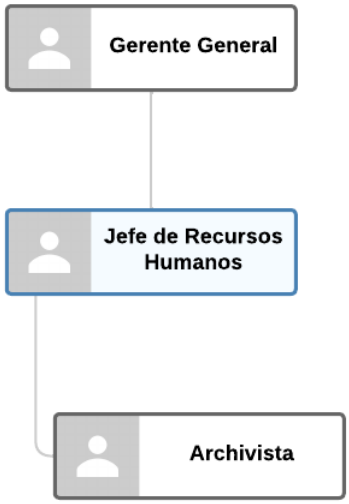
IV. REQUESITOS DEL CARGO

Académicos/ Formación	- Bachiller en ciencias y letras		
	- Dominio básico del paquete Office (Word y Excel)		
	- Dominio básico de operador de computadora		
	- Conocimiento básico de contabilidad y matemáticas		
Experiencia	6 meses de experiencia en puestos similares		
Competencias Laborales	Habilidades matemáticas	Exactitud y atención al detalle	Capacidad multitareas
	Comunicación efectiva	Capacidad para trabajar bajo presión	Rapidez y eficiencia

<table>
<tr><td rowspan="4"> </td><td rowspan="3">Manual de Organización y Funciones</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>17/05/2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Responsable de Caja</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Páginas:</td><td>4 de 4</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Competencias Laborales</td><td>Adaptabilidad</td><td>Gestión del tiempo</td><td>Trabajo en equipo</td></tr>
<tr><td>Resistencia a la monotonía</td><td>Orientación al cliente</td><td>Confiabilidad</td></tr>
<tr><td>Físicos</td><td colspan="3">Mayor a 21 años</td></tr>
<tr><td colspan="4">V. OBSERVACIONES</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>Elaborado por:</td><td colspan="3">Douglas Montes/ Eduardo Morales/ Elias Fletes</td></tr>
<tr><td>Revisado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>Aprobado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

Jefe de Recursos Humanos

tetraigodetodo.com	Manual de Organización y Funciones	Fecha de elaboración:	17/05/2024
		Fecha de revisión:	
	Jefe de Recursos Humanos	Versión:	
		Páginas:	1 de 5

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		Ubicación del puesto en el organigrama
Nombre del cargo:	Jefe de Recursos Humanos	
Unidad administrativa:	Recursos Humanos	
Cargo del jefe inmediato:	Gerente General	
Personal a cargo:	Archivista	
Número de personas bajo su mando:	1	

II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO

1. Objetivo

Garantizar la gestión efectiva de los recursos humanos en la empresa, asegurando que se cuente con el talento adecuado y promoviendo un ambiente de trabajo positivo y colaborativo, para desarrollar y mantener políticas y prácticas de recursos humanos que apoyen los objetivos estratégicos y culturales de la organización.

2. Descripción de las funciones

Funciones	Periodicidad
Identificar las necesidades de personal en la empresa y desarrollar estrategias efectivas de reclutamiento para atraer talento calificado.	Ocasional
Realizar la selección de personal a través de la revisión currículums, realización de entrevistas y evaluación de candidatos para la contratación del personal en el área operativa y administrativa.	Ocasional
Diseñar e implementar programas de capacitación y desarrollo para mejorar las habilidades y competencias del personal, así como promover el crecimiento profesional dentro de la organización.	Ocasional

<table>
<tr><td rowspan="3"> </td><td rowspan="2">Manual de Organización y Funciones</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>17/05/2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Jefe de Recursos Humanos</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">Páginas:</td><td>2 de 5</td></tr>
<tr><td colspan="3">Funciones</td><td>Periodicidad</td></tr>
<tr><td colspan="3">Crear y revisar contratos laborales para nuevos empleados, así como también para empleados actuales que experimenten cambios en sus condiciones laborales. Esto incluye definir términos y condiciones de empleo, describir roles y responsabilidades, y garantizar el cumplimiento de las leyes laborales y regulaciones locales.</td><td>Ocasional</td></tr>
<tr><td colspan="3">Elaborar e implementar políticas de recursos humanos en base a las necesidades emergentes que presenta la empresa.</td><td>Ocasional</td></tr>
<tr><td colspan="3">Administrar la elaboración de la nómina y el cálculo de salarios, asegurando la precisión y puntualidad en el procesamiento de los pagos a los empleados. Recopilando y verificando la información relevante, como asistencia, horas trabajadas, bonificaciones y deducciones, aplicando las políticas y regulaciones laborales correspondientes.</td><td>Quincenal</td></tr>
<tr><td colspan="3">Administrar programas de compensación y beneficios, incluyendo salarios, bonificaciones, incentivos, seguros de salud y planes de jubilación, asegurando que sean competitivos y estén alineados con las políticas y prácticas de la empresa.</td><td>Ocasional</td></tr>
<tr><td colspan="3">Participar en los procesos de evaluación del desempeño del personal, proporcionando retroalimentación y apoyo para mejorar el rendimiento individual y del equipo.</td><td>Mensual</td></tr>
<tr><td colspan="3">Mediar en conflictos laborales y resolver disputas entre empleados, departamentos o con la dirección, resolviendo los problemas de manera justa y eficiente.</td><td>Ocasional</td></tr>
<tr><td colspan="3">Garantizar el cumplimiento de las normas de salud y seguridad ocupacional en el lugar de trabajo, identificando y mitigando riesgos laborales.</td><td>Diario</td></tr>
<tr><td colspan="3">Fomentar un ambiente de trabajo positivo y motivador, promoviendo la colaboración, el compromiso, trabajo en equipo y el bienestar de los empleados.</td><td>Diario</td></tr>
</table>

Funciones	Periodicidad
Garantizar que el proceso de despido se lleve a cabo de manera legal, justa y ética, y que se cumplan todos los procedimientos y requisitos establecidos por la legislación laboral y las políticas de la empresa.	Ocasional
Garantizar el cumplimiento de todas las leyes laborales y regulaciones aplicables en materia de recursos humanos, así como mantener los registros y documentación necesarios para demostrar dicho cumplimiento.	Diario
Efectuar órdenes de compra de los materiales, equipos o herramientas solicitadas.	Ocasional
Asegurar la disponibilidad de las licencias de software y de cumplimiento legal y suministrar oportunamente los insumos utilizados en las diferentes etapas del servicio para asegurar el flujo continuo de las operaciones.	Ocasional
Facilitar los procesos de difusión de información.	Diario
Organizar y gestionar la agenda del gerente general, programando reuniones, citas, viajes y otros compromisos profesionales de manera eficiente.	Diario
Servir como enlace entre el gerente y otros empleados, clientes, proveedores y socios comerciales, gestionando llamadas telefónicas, correos electrónicos y correspondencia de manera profesional y confidencial.	Diario
Recopilar, organizar y mantener la información relevante para el gerente, como datos de contacto, archivos y registros, garantizando un acceso rápido y fácil cuando sea necesario.	Diario
Atender visitas, responder consultas y brindar orientaciones sobre los diferentes procedimientos a realizar según las exigencias del visitante.	Ocasional
Gestionar la correspondencia electrónica y física del gerente general, respondiendo a correos electrónicos, cartas y llamadas telefónicas en su nombre, filtrando y priorizando la información según sea necesario.	Diario

Funciones	Periodicidad
Preparar y editar documentos, informes, presentaciones y otros materiales necesarios para las reuniones y actividades del gerente general, asegurando la precisión y el profesionalismo en el contenido y el formato.	Ocasional
Ayudar en la coordinación y seguimiento de proyectos asignados por el gerente, asegurando que se cumplan los plazos, los recursos estén disponibles y se alcancen los objetivos establecidos.	Ocasional
Realizar investigaciones y recopilar información relevante sobre temas específicos asignados por el gerente general, proporcionando análisis y resúmenes para respaldar la toma de decisiones y la planificación estratégica.	Ocasional

III. ENTORNO DEL CARGO

RELACIONES INTERNAS

Puesto	Descripción
Auxiliar contable	Coordinar con el departamento de contabilidad para garantizar la adecuada contabilización de los costos asociados con la nómina.
	Coordinar la contabilización de los costos asociados a la compra de suministros, insumos, entre otros, solicitados por las áreas de la empresa.
Gerente General	Realizar y dar seguimiento a las tareas delegadas por su jefe inmediato.
	Solicitar la revisión y aprobación de contratos laborales y programas de capacitación para su validez legal en la empresa.
	Presentar informes sobre la iniciativa de nuevas políticas de recursos humanos y sobre ambiente laboral en la empresa.
Personal de la empresa	Mediar y resolver problemas internos individuales o por departamentos.

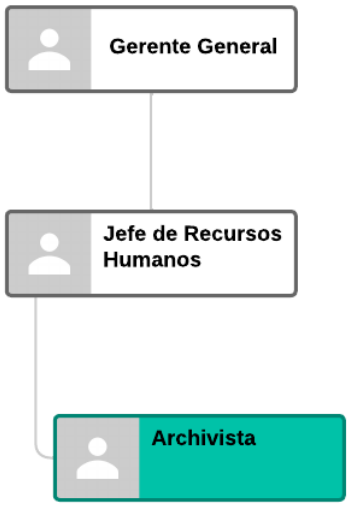
RELACIONES EXTERNAS

Puesto	Descripción
Agente de ventas	Dar seguimiento a las órdenes de compra para asegurar los plazos de entrega.

<table>
<tr><td rowspan="3"> </td><td rowspan="2">Manual de Organización y Funciones</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>17/05/2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Jefe de Recursos Humanos</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3"></td><td>Páginas: 5 de 5</td></tr>
<tr><td colspan="4">IV. REQUESITOS DEL CARGO</td></tr>
<tr><td rowspan="5">Académicos</td><td colspan="3">- Bachiller en ciencias y letras</td></tr>
<tr><td colspan="3">- Dominio intermedio del paquete Office</td></tr>
<tr><td colspan="3">- Licenciado en Psicología o Administración de Empresas, Ingeniero Industrial o carreras afines</td></tr>
<tr><td colspan="3">- Conocimiento de la ley n°618 “LEY GENERAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD DEL TRABAJO”</td></tr>
<tr><td colspan="3">- Conocimiento de la ley n°185 “CÓDIGO DEL TRABAJO”</td></tr>
<tr><td>Experiencia</td><td colspan="3">2 años de experiencia en cargos similares</td></tr>
<tr><td rowspan="5">Competencias Laborales</td><td>Confidencialidad</td><td>Trabajo en equipo</td><td>Adaptabilidad</td></tr>
<tr><td>Resolución de problemas</td><td>Capacidad para trabajar bajo presión</td><td>Capacidad analítica</td></tr>
<tr><td>Comunicación efectiva</td><td>Disponibilidad</td><td>Toma de decisiones</td></tr>
<tr><td>Proactivo</td><td>Ética profesional</td><td>Capacidad multitareas</td></tr>
<tr><td>Físicos</td><td colspan="3">Mayor a 25 años</td></tr>
<tr><td colspan="4">V. OBSERVACIONES</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>Elaborado por:</td><td colspan="3">Douglas Montes/ Eduardo Morales/ Elias Fletes</td></tr>
<tr><td>Revisado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>Aprobado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

Archivista

tetraigodetodo.com	Manual de Organización y Funciones	Fecha de elaboración:	17/05/2024
		Fecha de revisión:	
	Archivista	Versión:	
		Páginas:	1 de 4

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		Ubicación del puesto en el organigrama
Nombre del cargo:	Archivista	
Unidad administrativa:	Recursos Humanos	
Cargo del jefe inmediato:	Jefe de Recursos Humanos	
Personal a cargo:	N/A	
Número de personas bajo su mando:	N/A	

II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO

1. Objetivo

Garantizar la confidencialidad, seguridad, organización, preservación y accesibilidad eficiente de todos los documentos y registros relacionados con el proceso de importación, asegurando que la documentación sea almacenada, catalogada y manipulada de acuerdo con los estándares profesionales, políticas internas, y regulaciones aplicables a nivel nacional.

2. Descripción de las funciones

Funciones	Periodicidad
Clasificar y organizar todos los documentos relacionados con las operaciones de importación, como facturas, documentos de transporte, declaraciones aduaneras, registros de inventario, notas de crédito entre otros, de manera sistemática y fácilmente accesible.	Diario
Mantener los registros y sistemas de archivo actualizados, incorporando la nueva documentación y eliminando documentos obsoletos o innecesarios de acuerdo con las políticas de retención de la empresa.	Diario

tetraigodetodo.com	Manual de Organización y Funciones	Fecha de elaboración:	17/05/2024
		Fecha de revisión:	
	Archivista	Versión:	
		Páginas:	2 de 4

Funciones	Periodicidad
Llevar un registro detallado de todos los documentos que ingresan o salen del archivo, registrando la fecha de entrada o salida, el número de referencia y cualquier otra información relevante.	Diario
Garantizar un almacenamiento seguro y adecuado de la documentación, utilizando sistemas de archivo físicos y digitales según corresponda, para proteger la información confidencial, asegurando su integridad y disponibilidad.	Diario
Monitorear y verificar el estado de los archivos y las herramientas de almacenamiento.	Diario
Informar y realizar informes sobre cualquier anomalía en la cantidad, estado físico de los archivos o de las herramientas utilizadas para el almacenamiento.	Ocasional
Solicitar formalmente el mantenimiento o sustitución de las instalaciones de archivo en caso de ser necesario.	Ocasional
Atender de manera oportuna y precisa la recepción y solicitudes de información, transferencia o recuperación de documentos por parte de otros departamentos o empleados de la empresa proporcionando copias o información relevante según sea requerido.	Diario
Asegurar el cumplimiento de todas las regulaciones y políticas internas relacionadas con la retención y el manejo de documentos, garantizando que se cumplan los plazos de retención y que se mantenga la confidencialidad de la información.	Diario
Participar en auditorías internas o externas del sistema de archivos, proporcionando la documentación y asistencia necesaria.	Ocasional
Realizar controles periódicos de calidad en la documentación archivada, verificando la precisión, integridad y coherencia de la información registrada, y corrigiendo cualquier error o discrepancia identificada.	Diario
Realizar cotizaciones de los materiales, equipos, herramientas u otros elementos solicitados por las áreas de la empresa para el desarrollo eficiente de las actividades administrativas u operacionales.	Ocasional

<table>
<tr><td rowspan="4"> </td><td rowspan="2">Manual de Organización y Funciones</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>17/05/2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Archivista</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Páginas:</td><td>3 de 4</td></tr>
<tr><td colspan="3">Funciones</td><td>Periodicidad</td></tr>
<tr><td colspan="3">Proponer mejoras destinadas a las modernización, automatización y gestión de los procesos archivísticos.</td><td>Ocasional</td></tr>
<tr><td colspan="4">III. ENTORNO DEL CARGO</td></tr>
<tr><td colspan="4">RELACIONES INTERNAS</td></tr>
<tr><td>Puesto</td><td colspan="3">Descripción</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Jefe de Recursos Humanos</td><td colspan="3">Presentar informes sobre cualquier anomalía en la cantidad o estado físico de los archivos, así como de las herramientas utilizadas para el almacenamiento.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Presentar las cotizaciones de mantenimiento y/o compra de insumos necesarios para asegurar el flujo de los procedimientos del servicio.</td></tr>
<tr><td>Personal de la empresa</td><td colspan="3">Proporcionar los documentos o archivos solicitados por las distintas áreas de la empresa.</td></tr>
<tr><td colspan="4">RELACIONES EXTERNAS</td></tr>
<tr><td>Puesto</td><td colspan="3">Descripción</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="4">IV. REQUESITOS DEL CARGO</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Académicos</td><td colspan="3">- Bachiller en ciencias y letras</td></tr>
<tr><td colspan="3">- Dominio básico del paquete Office (Word, Excel y Access)</td></tr>
<tr><td colspan="3">- Dominio básico de operador de computadora</td></tr>
<tr><td>Experiencia</td><td colspan="3">6 meses de experiencia en puestos similares</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Competencias Laborales</td><td>Comunicación efectiva</td><td>Proactivo</td><td>Organización del trabajo</td></tr>
<tr><td>Capacidad multitareas</td><td>Adaptabilidad</td><td>Resolución de problemas</td></tr>
<tr><td>Trabajo en equipo</td><td>Gestión del tiempo</td><td>Habilidad para planificar</td></tr>
<tr><td>Físicos</td><td colspan="3">Mayor a 21 años</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td rowspan="3"> </td><td rowspan="3">Manual de Organización y Funciones</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>17/05/2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Archivista</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Páginas:</td><td>4 de 4</td></tr>
<tr><td colspan="4">V. OBSERVACIONES</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>Elaborado por:</td><td colspan="3">Douglas Montes/ Eduardo Morales/ Elias Fletes</td></tr>
<tr><td>Revisado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>Aprobado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

Manual de Procedimientos

Objetivo del manual

Establecer un documento que defina de forma precisa los procesos operativos de la empresa importadora “Tetraigodetodo”, asegurando la uniformidad, eficiencia y calidad de los procesos al normalizar las actividades realizadas en cada área y puesto de la organización, a fin de lograr un flujo ininterrumpido de las actividades y facilitar el control interno.

Índice

Introducción 1

Finalidad 1

Alcance 2

Actualización 2

Misión y visión de la empresa 2

Estructura de la ficha de procedimientos 2

Cajetín 2

Codificación 2

Generalidades del procedimiento 4

Descripción del procedimiento 5

Diagrama de flujo 5

Procedimientos documentados 6

VEN-VSP-1: Venta del Servicio Presencial 8

VEN-VSV-2: Venta del Servicio Virtual 16

VEN-FS-3: Facturación del Servicio 25

VEN-AF-4: Anulación de Factura 33

VEN-EPC-5: Entrega de Paquete en Oficina Central 38

VEN-CAP-6: Compra Asistida de Productos 44

VEN-NC-7: Nota de Crédito 50

VEN-REM-8: Reembolso 56

OPS-RPB-1: Recepción de Paquetes en Bodega Central 63

OPS-EPB-2: Entrega de Paquetes en Bodega Central 69

OPS-CAP-3: Clasificación y Almacenaje de Paquetes 75

OPS-PIT-4: Preparación de Instrucciones para el Transporte de Cargas 82

OPS-PAD-5: Preparación de la Declaración Aduanera 87

OPS-PIA-6: Pago de Impuestos y Aranceles 93

OPS-TCI-7: Transporte de la Carga Importada 98

RHS-RSP-1: Reclutamiento y Selección de Personal 102

RHS-DP-2: Despido de Personal 102

RHS-CS-3: Compra de Suministros 117

RHS-CN-4: Cálculo de Nómina..... 123
RHS-AD-5: Archivo de Documentación 130
CON-RC-1: Registro Contable..... 137

Introducción

El manual de procedimientos es un documento que proporciona una descripción detallada, gráfica y secuencial de los procesos operativos que una empresa realiza para su funcionamiento, estableciendo instrucciones para garantizar la optimización de los recursos y alternativas de funcionamiento ante problemas comunes o predecibles.

Este documento brinda a la organización una estructura sólida y coherente para el flujo de sus operaciones al estandarizar todas las actividades, garantizando la calidad del trabajo y la reducción de errores. Además, funciona como una herramienta de referencia al contener las instrucciones de cada actividad o tarea indicando los involucrados y responsables de cada etapa del proceso.

Finalidad

- Documentar de forma clara y precisa los métodos para la realización de tareas de cada puesto de trabajo a través de fichas de procedimientos y diagramas de flujos.
- Definir y delegar adecuadamente las responsabilidades individuales y por departamento.
- Minimizar la posibilidad de cometer errores, por omisiones u olvidos
- Asegurar el cumplimiento normativo del control interno y regulaciones legales aplicables.
- Proporcionar criterios y estándares de evaluación para asegurar la calidad y la mejora continua.
- Optimizar los tiempos y recursos de los procesos teniendo como referencia las directrices sobre cómo llevar a cabo cada actividad.
- Proporcionar una herramienta que sirva para la capacitación e inducción de nuevos trabajadores.

Alcance

El contenido correspondiente presentado en el manual es de aplicación a todos los colaboradores que ejercen sus funciones en las áreas de la empresa Tetraigodetodo.

Actualización

El manual propuesto debe ser actualizado cuando se realice cualquier cambio en las actividades operativas o administrativas de la empresa, o bien cuando existan cambios en las leyes o normativas aplicables al proceso de importación ya sea a nivel interno o nacional.

Misión y visión de la empresa

Misión: Ser el intermediario que facilite a la población nicaragüense el acceso a productos de mercados globales, garantizando el tiempo de entrega, la calidad y el bienestar del producto durante la prestación del servicio.

Visión: Ser líderes innovadores a nivel nacional al ofrecer un servicio que se adapte a las necesidades de nuestros clientes, impulsando un servicio de mejora continua al adaptar las tendencias tecnológicas en nuestro proceso de importación.

Estructura de la ficha de procedimientos

Cajetín

Contiene el nombre del manual, nombre del procedimiento documentado, fechas elaboración y revisión, versión del manual, código y número de páginas.

Codificación

La estructura de la codificación empleada se compone de tres partes esenciales que juntas forman una codificación alfanumérica: la primera consta del área a la cual pertenece el procedimiento, la segunda corresponde a las iniciales que

representan el nombre del procedimiento, y la tercera se compone de una numeración que indica el orden establecido del procedimiento en dicha área.

Codificación por área (primera parte del código):

VEN: área de ventas.

CON: área de contabilidad.

RHS: área de recursos humanos.

OPS: área de operaciones.

Codificación por nombre del proceso (segunda parte del código):

Procedimientos de área de ventas:

- VSP=Venta del Servicio Presencial
- VSV=Venta del Servicio Virtual
- FS= Facturación del Servicio
- CAP= Compra Asistida de productos
- NC= Nota de crédito
- REM= Reembolso
- EPC= Entrega del Paquete en Oficina Central
- AF= Anulación de Factura

Procedimientos de área de operaciones:

- PIT= Preparación de Instrucciones para el Transporte de Cargas
- PAD= Preparación de la Declaración Aduanera
- PIA= Pago de Impuestos y Aranceles
- TCI= Transporte de la Carga Importada
- RPB= Recepción y Carga en Bodega Central
- CAP= Clasificación y Almacenaje de Paquetes
- EPB= Entrega del Paquete en Bodega Central

Procedimientos de área de recursos humanos:

- RSP= Reclutamiento y Selección de Personal
- DP=Despido de Personal
- CS=Compra de Suministros
- CN=Cálculo de Nómina
- AD=Archivo de Documentación

Procedimientos de área de contabilidad:

- RC=Registro Contable

Numeración del procedimiento (tercera parte del código)

Enumera la cantidad de procedimientos documentados por área.

Generalidades del procedimiento

- **Nombre del procedimiento:** Se detalla el nombre del procedimiento contenido en la ficha.
- **Áreas responsables:** Muestra las áreas involucradas en la ejecución y seguimiento del procedimiento.
- **Cargo del responsable del procedimiento:** Especifica el nombre del cargo laboral responsable de garantizar el cumplimiento y satisfacción del procedimiento.
- **Número de personas involucradas en el procedimiento:** Indica la cantidad de recursos humanos participantes en el procedimiento.
- **Objetivo del procedimiento:** Describe la finalidad o propósito del procedimiento contenido en la ficha, redactado al inicio con un infinitivo explicando con claridad la meta del mismo.
- **Alcance:** Describe brevemente los límites del procedimiento, explicando el inicio del mismo, los pasos que este conlleva y su finalización.

- **Periodicidad:** Señala la frecuencia en la que se debe de realizar el procedimiento.
- **Proveedores**: Hace referencia al nombre del cargo que inicia el procedimiento, por lo general es quien realiza la solicitud de inicio.
- **Entradas**: Corresponde a la documentación, solicitudes y paquetería mediante la cual se logran las salidas del procedimiento.
- **Salidas**: Es el resultado que se espera obtener para el procedimiento especificado, y requiere de la documentación, solicitudes y/o paquetería brindada por el proveedor.
- **Receptores**: Se especifica el nombre del cargo que recibe las salidas del procedimiento.
- **Recursos utilizados:** En este apartado se detalla de forma general los recursos que el procedimiento demanda para alcanzar de forma satisfactoria la finalidad. Entre estos se describen los recursos humanos, materiales y tecnológicos y de información.

Descripción del procedimiento

En este apartado de la ficha se describe de forma detallada todo el procedimiento, desde su inicio hasta su fin, haciendo mención específica de los cargos involucrados en cada etapa del mismo y de las actividades que cada uno debe desarrollar para dar continuidad al procedimiento.

Diagrama de flujo

Se muestra el diagrama que representa la secuencia lógica del procedimiento detallado en la ficha, utilizando la simbología ANSI por sus siglas en inglés: American National Standards Institute.

Al diagramar los procedimientos se presenta una visión más amplia y clara de las operaciones que se realizan en la empresa. Por consiguiente, facilita la comprensión del procedimiento para todo el personal de la empresa y permite

realizar un análisis del mismo para implementar modificaciones, adaptaciones y/o cambios que produzcan avances en la empresa, contribuyendo así a la mejora continua.

Procedimientos documentados

Área de Ventas

- Venta del Servicio Presencial
- Venta del Servicio Virtual
- Facturación del Servicio
- Anulación de Factura
- Entrega de Paquete en Oficina Central
- Compra Asistida de Productos
- Nota de crédito
- Reembolso

Área de Operaciones

- Recepción de Paquetes en Bodega Central
- Entrega de Paquetes en Bodega Central
- Clasificación y Almacenaje de Paquetes
- Preparación de Instrucciones para el Transporte de Cargas
- Preparación de la Declaración Aduanera
- Pago de Impuestos y Aranceles
- Transporte de la Carga Importada

Área de Recursos Humanos

- Reclutamiento y Selección de Personal
- Despido de Personal
- Compra de Suministros
- Cálculo de Nómina
- Archivo de documentación

Área de Contabilidad

- Registro Contable

Venta del Servicio Presencial

<table>
<tr><td colspan="3" rowspan="4"> </td><td rowspan="2">Manual de Procedimientos</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>18-06-2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Venta del Servicio Presencial</td><td>Código:</td><td>VEN-VSP-1</td></tr>
<tr><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Páginas:</td><td>1 de 4</td></tr>
<tr><td colspan="7">I. GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO</td></tr>
<tr><td>Nombre del procedimiento:</td><td colspan="2">Venta del Servicio Presencial</td><td>Áreas responsables:</td><td colspan="3">- Ventas</td></tr>
<tr><td>Cargo del responsable del procedimiento:</td><td colspan="2">- Jefe de Ventas</td><td>Número de personas involucradas en el procedimiento:</td><td colspan="3">2</td></tr>
<tr><td>Objetivo del procedimiento:</td><td colspan="6">Brindar toda la información necesaria a los clientes respecto a las características del funcionamiento del servicio de importación, con el propósito de concretar la venta del mismo.</td></tr>
<tr><td>Alcance:</td><td colspan="6">El procedimiento empieza cuando el agente de ventas recibe al cliente en las instalaciones, este se encarga de atenderlo, realizar cotizaciones sobre el servicio y elaborar los formatos de ventas. Este finaliza con el almacenamiento de la documentación realizada.</td></tr>
<tr><td>Periodicidad:</td><td colspan="6">Cada vez que llega un cliente.</td></tr>
<tr><td>Proveedores:</td><td colspan="2">Entradas:</td><td>Salidas:</td><td colspan="3">Receptores:</td></tr>
<tr><td>Agente de Ventas</td><td colspan="2">Formato de ventas</td><td>Aprobación del formato de ventas</td><td colspan="3">Agente de Ventas</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Recursos utilizados:</td><td colspan="2">Recursos humanos:</td><td colspan="4">- Agente de Ventas
- Responsable de Caja</td></tr>
<tr><td colspan="2">Recursos materiales y tecnológicos:</td><td colspan="4">- Computadora
- Impresora
- Papelería</td></tr>
<tr><td colspan="2">Recursos de información:</td><td colspan="4">- Perfil del cliente
- Formato de ventas
- Recibo de depósito</td></tr>
</table>

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

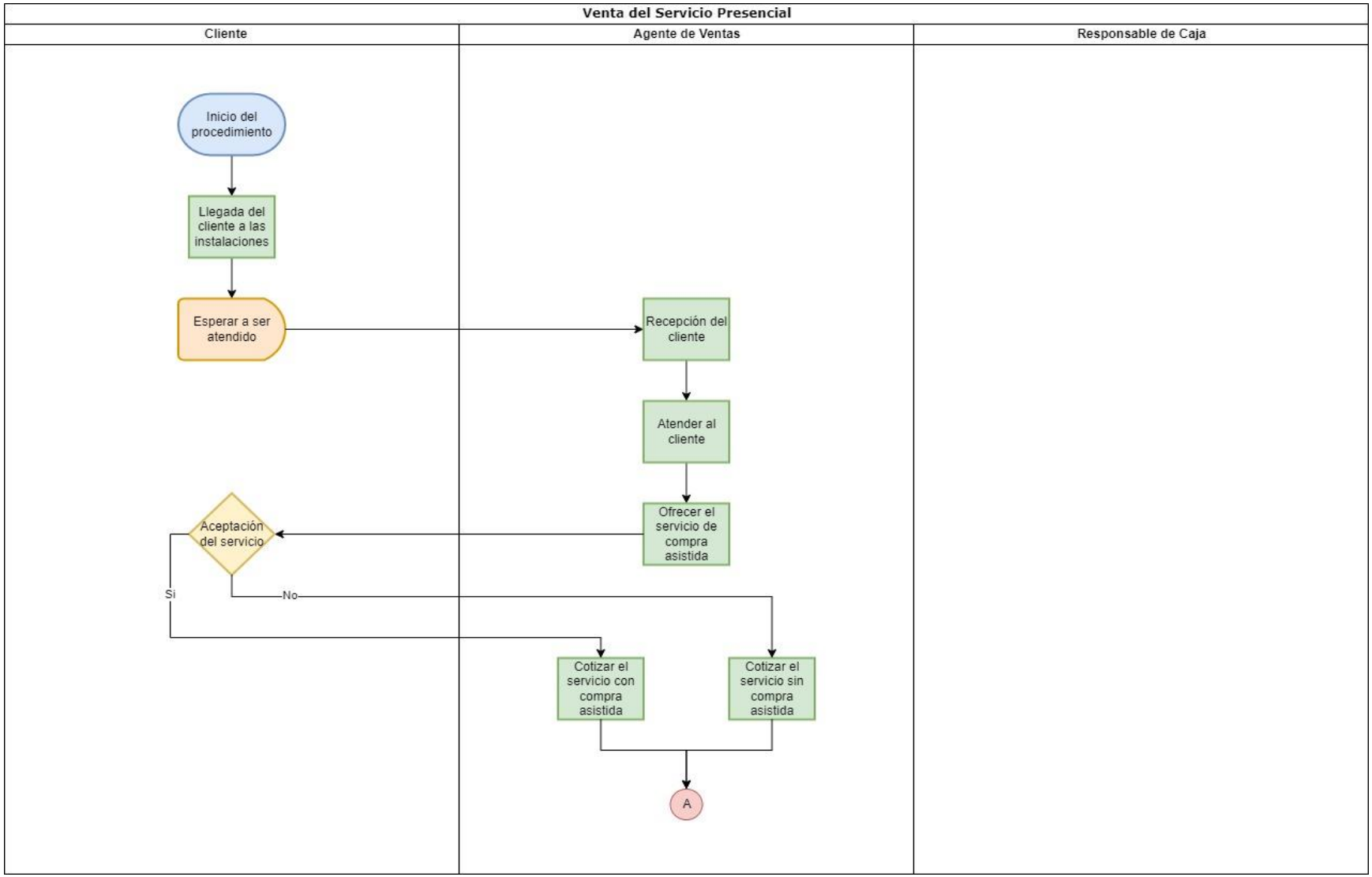
Descripción de la actividad

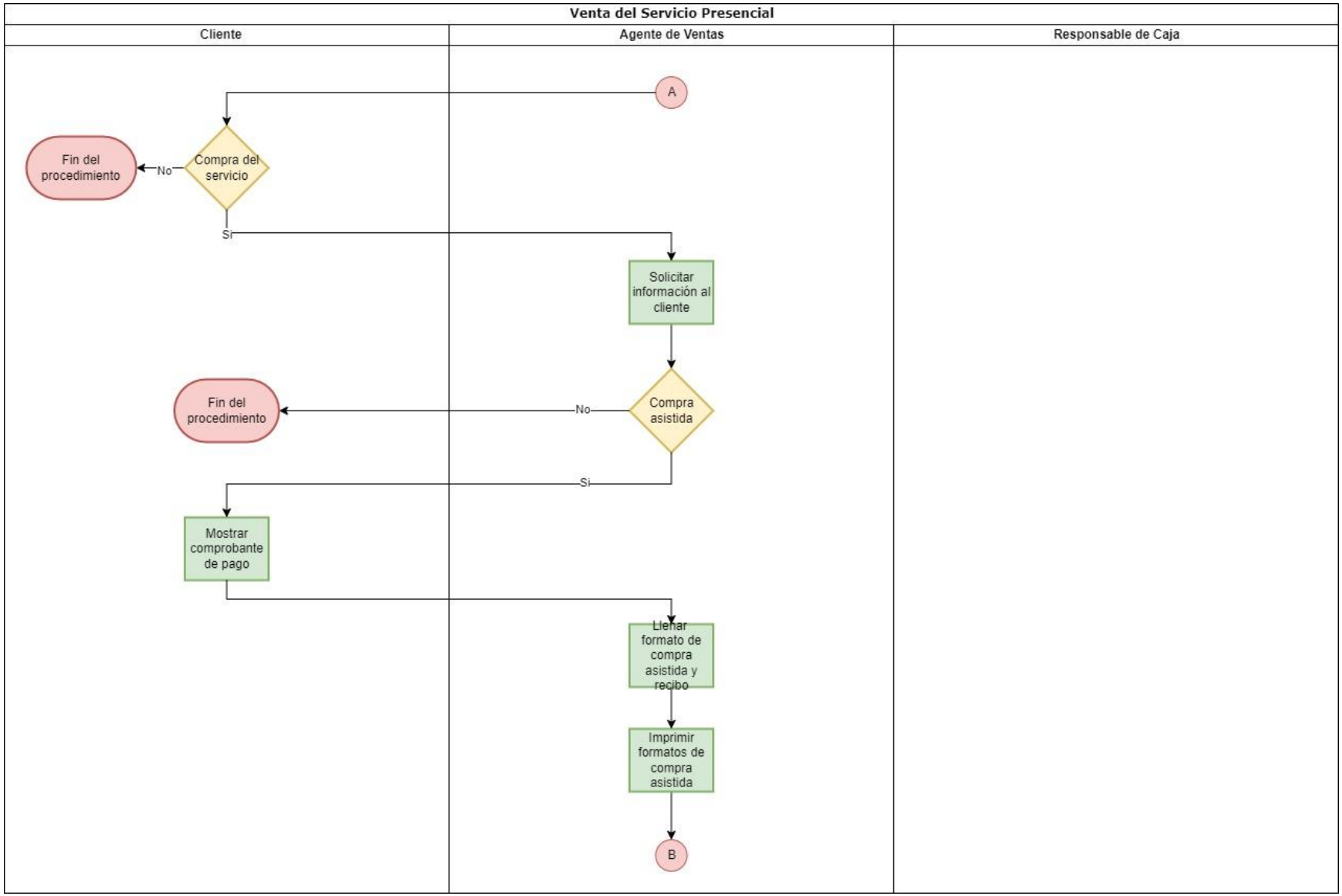
Paso	Encargado	**Inicio del procedimiento:**
1	Cliente	Se presenta a las instalaciones para solicitar información sobre el servicio de importación que ofrece la empresa.
2	Cliente	Espera a ser atendido en la sala de espera mientras se desocupa un agente de ventas.
3	Agente de Ventas	Evalúa su disponibilidad (finalización de tareas en cola) para recibir y atender las necesidades del cliente.
4	Agente de Ventas	Llama al cliente y atiende sus necesidades con respecto a la empresa, explicando la funcionalidad del servicio de importación y las características, tales como: tipos de envío, tarifas, direcciones, tiempos de espera, servicios adicionales (delivery) y políticas de reembolsos en caso de haber pérdidas o daños.
5	Agente de Ventas	Una vez explicado el servicio de importación al cliente, procede a ofrecer un servicio de compra asistida. Este servicio se refiere a que la empresa se hace responsable de la compra del producto que desea el cliente, el cual, incluye una tarifa adicional de acuerdo al valor del producto.
6	Agente de Ventas	Pregunta al cliente: ¿Desea cotizar el servicio por compra asistida? Si: Realiza una cotización mediante compra asistida. No: Realiza una cotización ordinaria.
7	Agente de Ventas	Pregunta al cliente: ¿Desea comprar el servicio de importación? Si: **Continúa el procedimiento.** No: Se le entrega al cliente su respectiva cotización y este posteriormente se retira de las instalaciones. **Dirigirse al final del procedimiento.**
8	Agente de Ventas	Solicita datos personales para realización de perfil del cliente.

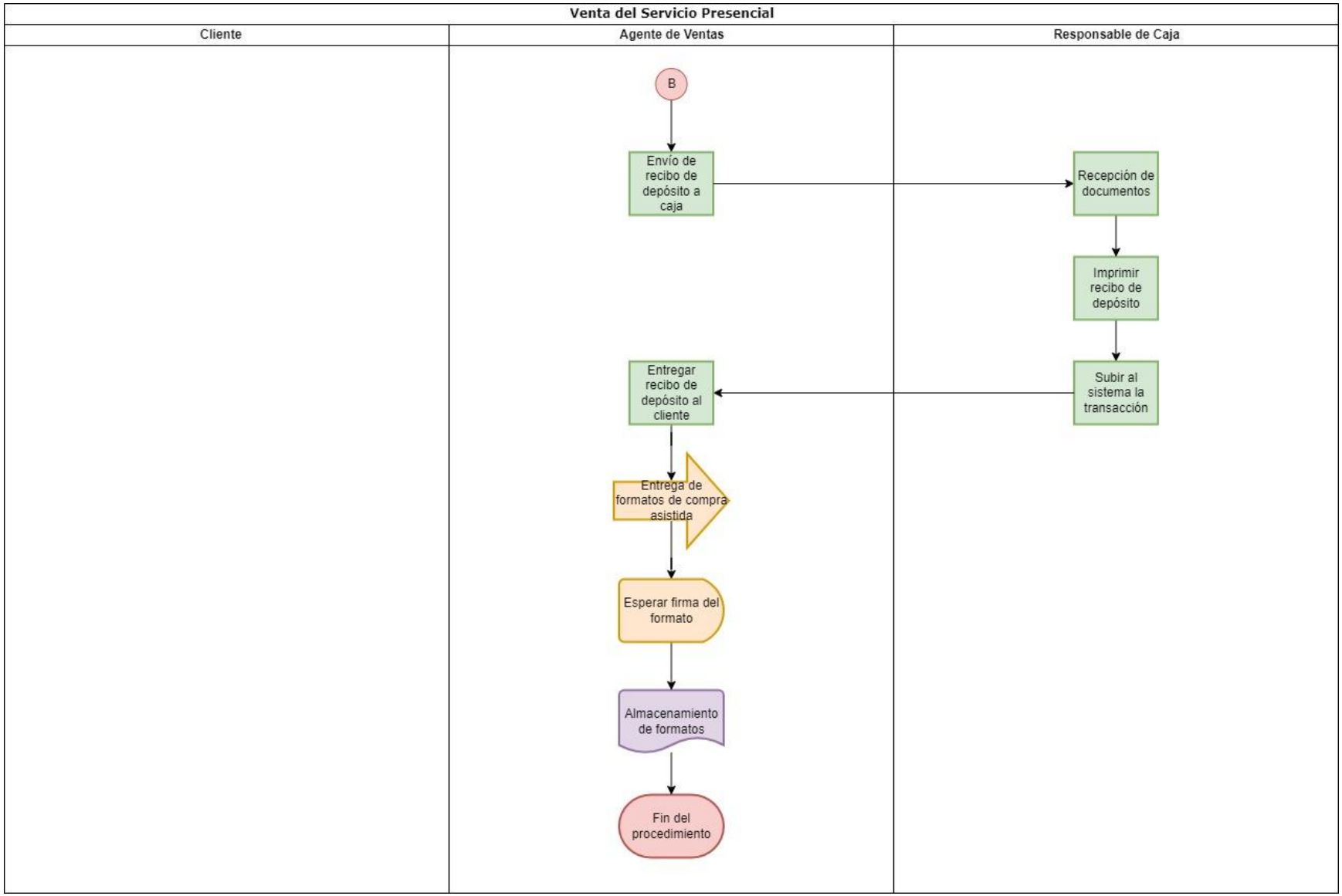
Paso	Encargado	**Continuación del procedimiento:**
9	Agente de Ventas	Una vez realizado el perfil, clasifica al cliente según el tipo de venta del servicio: Compra no asistida: El agente de ventas le ofrece ayuda al cliente de comprar su producto mediante las páginas autorizadas por la empresa, para luego entregarle su cotización y posteriormente despedirse de él. **Dirigirse al final del procedimiento.** Compra asistida: **Continúa el procedimiento.**
10	Agente de Ventas	Solicita al cliente el pago en base al servicio de compra asistida, el cual incluye el valor del producto más la tarifa correspondiente.
11	Agente de Ventas	Una vez que el cliente haya realizado el pago, se procede a llenar el formato del recibo de caja y de compra asistida, el cual incluye: dirección URL, cantidad, valor de compra, descripción del producto, entre otros.
12	Agente de Ventas	Posteriormente, manda a imprimir el formato de compra asistida y envía el recibo de depósito al responsable de caja.
13	Responsable de Caja	Recibe el formato de compra asistida y recibo del depósito del cliente, para luego imprimirlo y subirlo al sistema de contabilidad.
14	Agente de Ventas	Se traslada al área de caja, para adjuntar los documentos.
15	Agente de Ventas	Entrega al cliente el recibo de depósito y luego se despide de él.
16	Agente de Ventas	Una vez que el cliente haya salido de las instalaciones entrega el formato realizado al gerente general.
17	Agente de Ventas	Espera el documento firmado por el gerente general, para posteriormente almacenar dichos formatos.
		Fin del procedimiento.

III. OBSERVACIONES	
Elaborado por:	Douglas Montes/ Eduardo Morales/ Elias Fletes
Revisado por:	
Aprobado por:	

IV. DIAGRAMA DE FLUJO




Venta del Servicio Presencial
Cliente
Agente de Ventas
Responsable de Caja
A
Fin del procedimiento
No
Compra del servicio
Si
Solicitar información al cliente
Fin del procedimiento
No
Compra asistida
Si
Mostrar comprobante de pago
Llenar formato de compra asistida y recibo
Imprimir formatos de compra asistida
B


Venta del Servicio Presencial
Cliente
Agente de Ventas
Responsable de Caja
B
Envío de recibo de depósito a caja
Recepción de documentos
Imprimir recibo de depósito
Subir al sistema la transacción
Entregar recibo de depósito al cliente
Entrega de formatos de compra asistida
Esperar firma del formato
Almacenamiento de formatos
Fin del procedimiento

Venta del Servicio Virtual

tetraigodetodo.com	Manual de Procedimientos	Fecha de elaboración:	18-06-2024
		Fecha de revisión:	
		Código:	VEN-VSV-2
	Venta del Servicio Virtual	Versión:	
		Páginas:	1 de 4

I. GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO			
Nombre del procedimiento:	Venta del Servicio Virtual	Áreas responsables:	- Ventas
Cargo del responsable del procedimiento:	- Jefe de Ventas	Número de personas involucradas en el procedimiento:	4
Objetivo del procedimiento:	Brindar toda la información necesaria a los clientes respecto a las características del funcionamiento del servicio de importación, con el propósito de concretar la venta del mismo.		
Alcance:	El procedimiento empieza cuando el agente de atención al cliente recibe las necesidades de los clientes a través de llamadas telefónicas o medios digitales, este se encarga de atenderlo, realizar cotizaciones sobre el servicio y elaborar los formatos de ventas. Este finaliza con el almacenamiento de los formatos de ventas realizados.		
Periodicidad:	Cada vez que llama o escribe un cliente		
Proveedores:	Entradas:	Salidas:	Receptores:
Agente de Atención al Cliente	Formato de ventas	Aprobación del formato de ventas	Agente de Ventas
Recursos utilizados:	Recursos humanos:	- Agente de Atención al Cliente - Agente de Ventas - Responsable de Caja - Jefe de Ventas	
	Recursos materiales y tecnológicos:	- Computadora - Impresora - Papelería	
	Recursos de información:	- Perfil del cliente - Formato de ventas - Recibo de depósito	

<table>
<tr><td colspan="2" rowspan="3"> </td><td rowspan="3">Manual de Procedimientos</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>18-06-2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Código:</td><td>VEN-VSV-2</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">Venta del Servicio Virtual</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Páginas:</td><td>2 de 4</td></tr>
<tr><td colspan="5">II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</td></tr>
<tr><td colspan="5">Descripción de la actividad</td></tr>
<tr><td>Paso</td><td>Encargado</td><td colspan="3">Inicio del procedimiento:</td></tr>
<tr><td>1</td><td>Cliente</td><td colspan="3">Solicita información sobre el servicio de importación que ofrece la empresa, haciendo uso de los medios de comunicación utilizados para dar atención al cliente.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Cliente</td><td colspan="3">Espera a ser atendido mientras se desocupa un agente de atención al cliente.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Agente de Atención al Cliente</td><td colspan="3">Evalúa su disponibilidad (finalización de tareas en cola) para recibir y atender las necesidades del cliente.</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Agente de Atención al Cliente</td><td colspan="3">Atiende las necesidades del cliente con respecto a la empresa, explicando la funcionalidad del servicio de importación y las características, tales como: tipos de envío, tarifas, direcciones, tiempos de espera, servicios adicionales (delivery) y políticas de reembolsos en caso de haber pérdidas o daños.</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Agente de Atención al Cliente</td><td colspan="3">Una vez explicado el servicio de importación al cliente, procede a ofrecer un servicio de compra asistida. Este servicio se refiere a que la empresa se hace responsable de la compra del producto que desea el cliente, el cual, incluye una tarifa adicional de acuerdo al valor del producto.</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Agente de Atención al Cliente</td><td colspan="3">Pregunta al cliente: ¿Desea cotizar el servicio por compra asistida?

Si: Realiza una cotización mediante compra asistida.

No: Realiza una cotización ordinaria.</td></tr>
<tr><td>7</td><td>Agente de Atención al Cliente</td><td colspan="3">Pregunta al cliente: ¿Desea comprar el servicio de importación?

Si: Continúa el procedimiento.

No: Se le entrega al cliente su respectiva cotización y este posteriormente se retira de las instalaciones. Dirigirse al final del procedimiento.</td></tr>
</table>

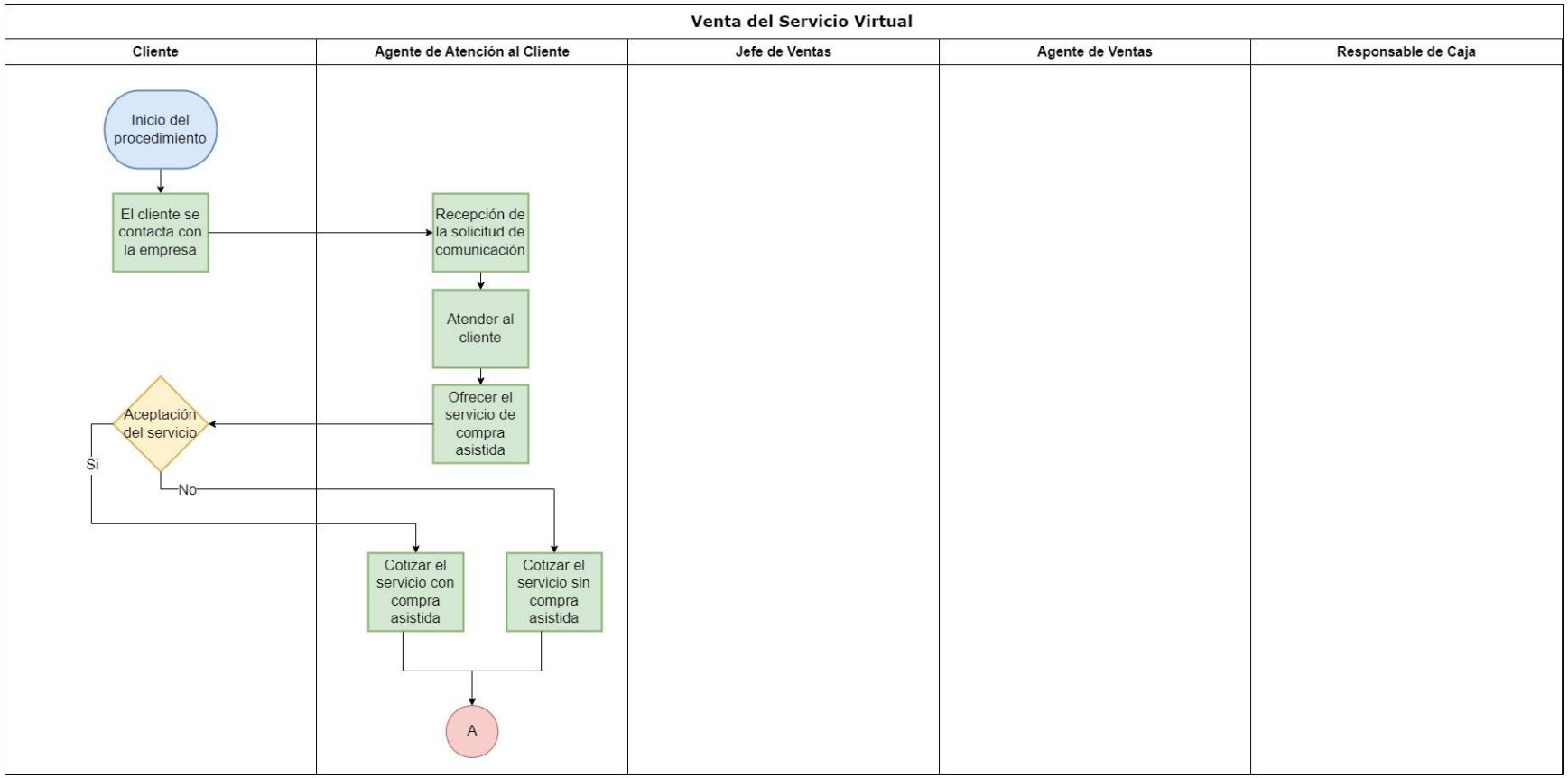
Paso	Encargado	**Continuación del procedimiento:**
8	Agente de Atención al Cliente	Solicita datos personales para realización de perfil del cliente.
9	Agente de Atención al Cliente	Una vez realizado el perfil, clasifica al cliente según el tipo de venta del servicio: Compra no asistida: El agente de ventas le ofrece ayuda al cliente de comprar su producto mediante las páginas autorizadas por la empresa, para luego entregarle su cotización y posteriormente despedirse de él. **Dirigirse al final del procedimiento.** Compra asistida: **Continúa el procedimiento.**
10	Agente de Atención al Cliente	Solicitar al cliente el pago en base al servicio de compra asistida, el cual incluye el valor del producto más la tarifa correspondiente.
11	Agente de Atención al Cliente	Elabora el reporte de la venta, el cual incluye el perfil del cliente y posteriormente es enviado al jefe de ventas.
12	Jefe de Ventas	Recibe el reporte de ventas realizado por el agente de atención al cliente, y posteriormente asigna al cliente a un agente de ventas teniendo en consideración la carga de trabajo.
13	Agente de Ventas	Una vez recibido la información del cliente procede a llenar el formato del recibo de caja y de compra asistida, el cual incluye: dirección URL, cantidad, valor de compra, descripción del producto, entre otros.
14	Agente de Ventas	Posteriormente, manda a imprimir el formato de compra asistida y envía el recibo de depósito al responsable de caja.
15	Responsable de Caja	Recibe el formato de compra asistida y recibo del depósito del cliente, para luego imprimirlo y subirlo al sistema de contabilidad.
16	Agente de Ventas	Se traslada al área de caja, para adjuntar los documentos.

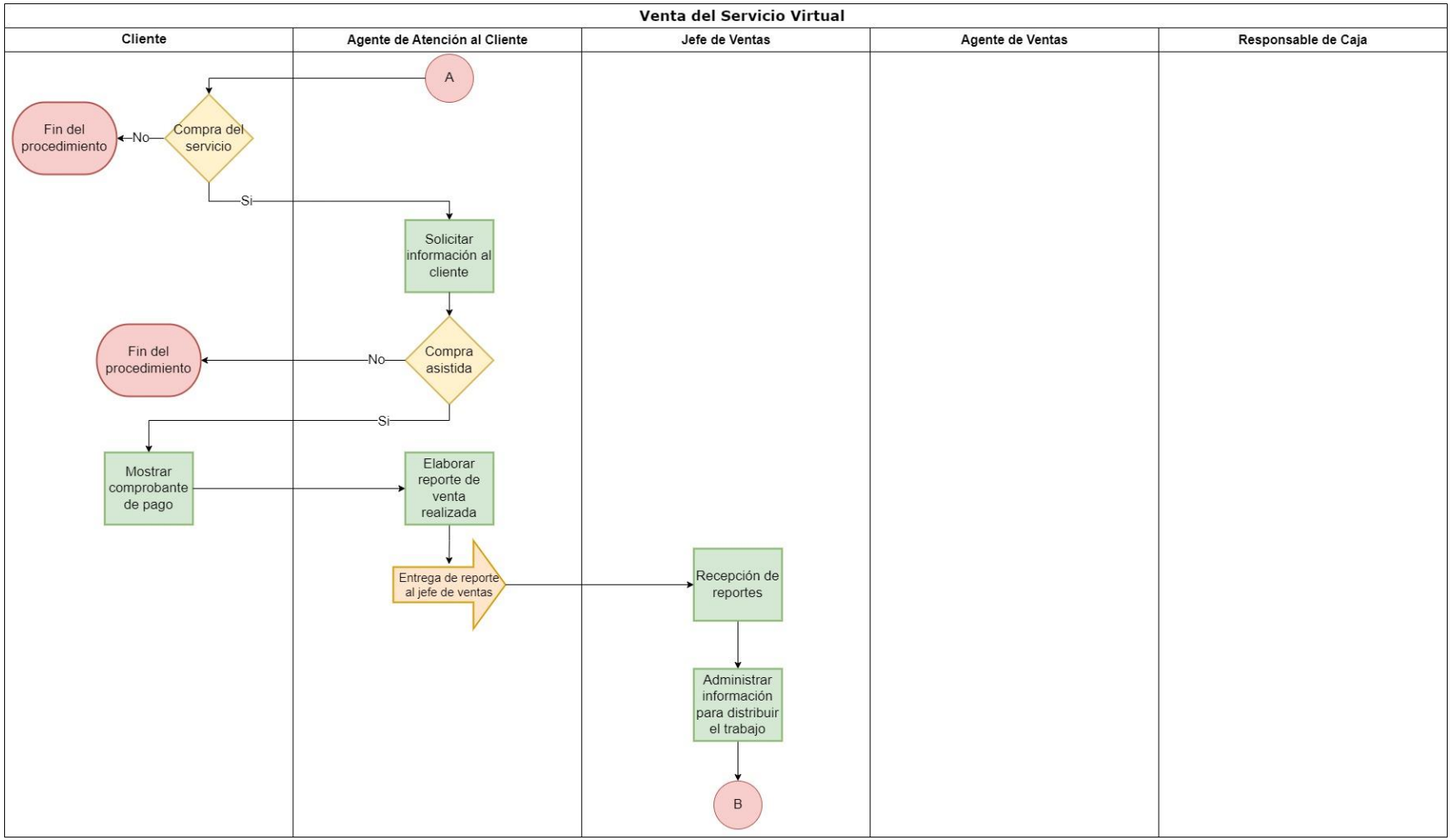
Paso	Encargado	**Continuación del procedimiento:**
17	Agente de Ventas	Envía al cliente el recibo de depósito a través de medios digitales.
18	Agente de Ventas	Una vez enviado el recibo de caja, procede a entregar el formato realizado al gerente general.
19	Agente de Ventas	Espera el documento firmado por el gerente general, para posteriormente almacenar dichos formatos.
		Fin del procedimiento.

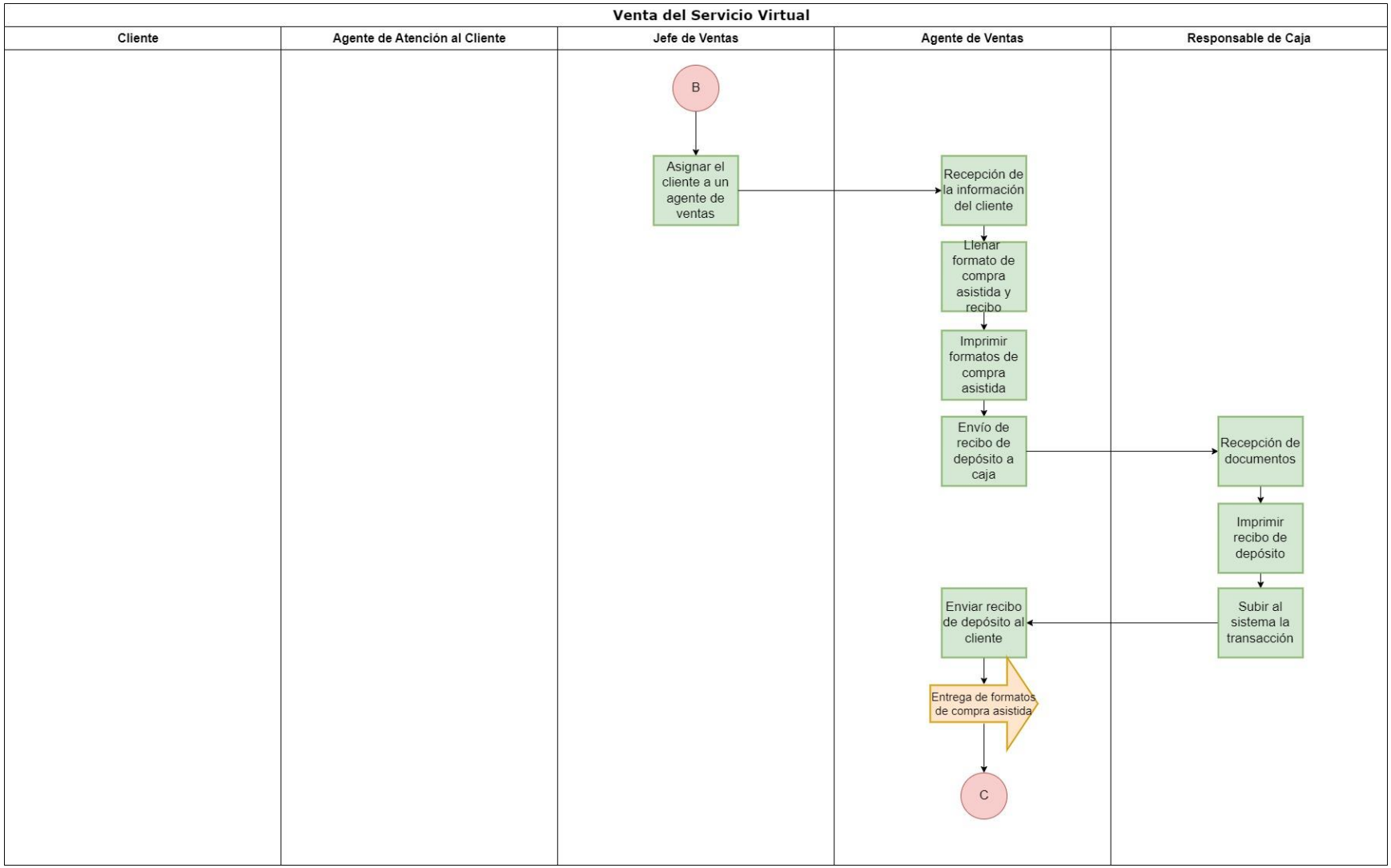
III. OBSERVACIONES

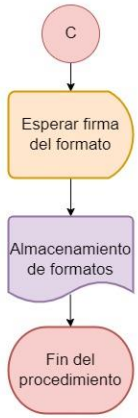
Elaborado por:	Douglas Montes/ Eduardo Morales/ Elias Fletes
Revisado por:	
Aprobado por:	

IV. DIAGRAMA DE FLUJO




Venta del Servicio Virtual
Cliente
Agente de Atención al Cliente
Jefe de Ventas
Agente de Ventas
Responsable de Caja
A
Compra del servicio
No
Fin del procedimiento
Si
Solicitar información al cliente
Compra asistida
No
Fin del procedimiento
Si
Mostrar comprobante de pago
Elaborar reporte de venta realizada
Entrega de reporte al jefe de ventas
Recepción de reportes
Administrar información para distribuir el trabajo
B


Venta del Servicio Virtual
Cliente
Agente de Atención al Cliente
Jefe de Ventas
Agente de Ventas
Responsable de Caja
B
Asignar el cliente a un agente de ventas
Recepción de la información del cliente
Llenar formato de compra asistida y recibo
Imprimir formatos de compra asistida
Envío de recibo de depósito a caja
Recepción de documentos
Imprimir recibo de depósito
Subir al sistema la transacción
Enviar recibo de depósito al cliente
Entrega de formatos de compra asistida
C

Venta del Servicio Virtual				
Cliente	**Agente de Atención al Cliente**	**Jefe de Ventas**	**Agente de Ventas**	**Responsable de Caja**
				

Facturación del Servicio

tetraigodetodo.com	Manual de Procedimientos	Fecha de elaboración:	18-06-2024
		Fecha de revisión:	
		Código:	VEN-FS-3
	Facturación del Servicio	Versión:	
		Páginas:	1 de 3

I. GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO			
Nombre del procedimiento:	Facturación del Servicio	Áreas responsables:	- Ventas - Contabilidad
Cargo del responsable del procedimiento:	- Jefe de Ventas	Número de personas involucradas en el procedimiento:	2
Objetivo del procedimiento:	Garantizar que el procedimiento de facturación del servicio de importación sea transparente y eficiente, proporcionando al cliente la información necesaria para comprender y verificar el monto del servicio a cancelar.		
Alcance:	El procedimiento empieza cuando el cliente visita las instalaciones de la empresa con el propósito de pagar el servicio de importación. El agente de ventas se encarga de atenderlo, y a su vez corroborar que el paquete del cliente esté listo para ser retirado con el fin de completar la documentación necesaria. Dicho procedimiento finaliza con el almacenamiento de la factura cancelada.		
Periodicidad:	Cada vez que un cliente desee facturar el servicio.		
Proveedores:	Entradas:	Salidas:	Receptores:
Agente de Ventas	Formato de factura	Formato de factura cancelada	Responsable de Caja
Recursos utilizados:	Recursos humanos:	- Agente de Ventas - Responsable de Caja	
	Recursos materiales y tecnológicos:	- Computadora - Impresora - Papelería	
	Recursos de información:	- Orden de salida - Formato de factura - Recibo de caja	

<table>
<tr><td colspan="2" rowspan="3"> </td><td rowspan="3">Manual de Procedimientos</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>18-06-2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Código:</td><td>VEN-FS-3</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">Facturación del Servicio</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Páginas:</td><td>2 de 3</td></tr>
<tr><td colspan="5">II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</td></tr>
<tr><td colspan="5">Descripción de la actividad</td></tr>
<tr><td>Paso</td><td>Encargado</td><td colspan="3">Inicio del procedimiento:</td></tr>
<tr><td>1</td><td>Cliente</td><td colspan="3">Se presenta a las instalaciones para cancelar el monto del servicio de importación y poder retirar su paquetería.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Cliente</td><td colspan="3">Espera a ser atendido en la sala de espera mientras se desocupa el agente de ventas asignado.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Agente de Ventas</td><td colspan="3">Evalúa su disponibilidad (finalización de tareas en cola) para recibir y atender las necesidades del cliente.</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Agente de Ventas</td><td colspan="3">Llama al cliente y atiende sus necesidades con respecto a la facturación del servicio.</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Agente de Ventas</td><td colspan="3">Posteriormente, busca en la base de datos la disponibilidad del paquete del cliente en las instalaciones.</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Agente de Ventas</td><td colspan="3">Al haber confirmado la disponibilidad del paquete procede a llenar los formatos de facturación y orden de salida del paquete y manda a imprimir dicha documentación en las terminales de destino.</td></tr>
<tr><td>7</td><td>Agente de Ventas</td><td colspan="3">Entrega al cliente un número de espera.</td></tr>
<tr><td>8</td><td>Cliente</td><td colspan="3">Espera a ser atendido por el responsable de caja.</td></tr>
<tr><td>9</td><td>Responsable de Caja</td><td colspan="3">Evalúa su disponibilidad (finalización de tareas en cola) para recibir y atender las necesidades del cliente.</td></tr>
<tr><td>10</td><td>Responsable de Caja</td><td colspan="3">Llama al cliente e identifica la orden de factura para corroborarla con la identidad del cliente.

¿Presencia de errores?

Si: Ver Procedimiento de Anulación de Facturas.

No: Continúa el procedimiento.</td></tr>
<tr><td>11</td><td>Responsable de Caja</td><td colspan="3">Entrega al cliente el formato de factura para que este verifique la información procesada por el agente de ventas.

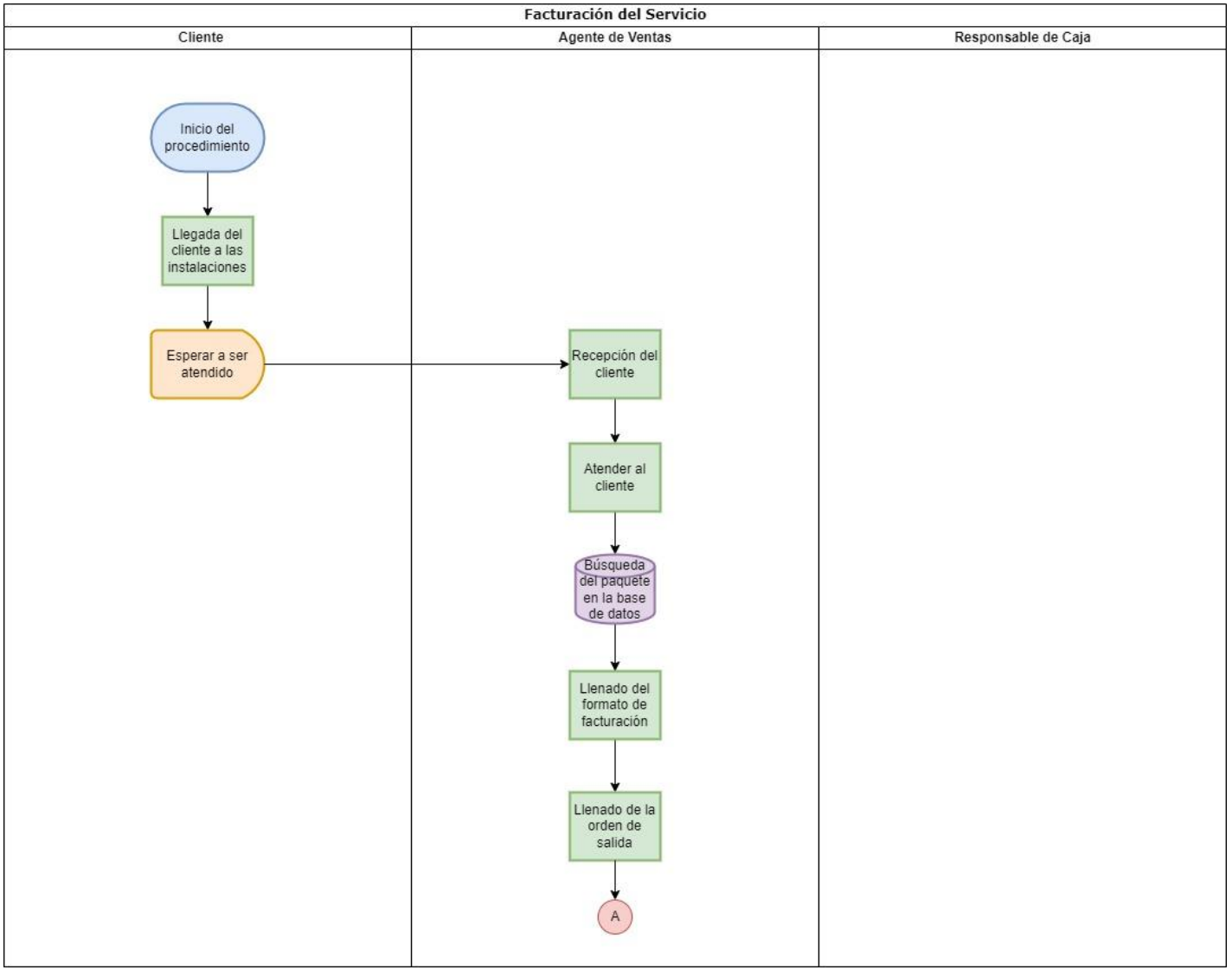
Si: Ver Procedimiento de Anulación de Facturas.
No: Continúa el procedimiento.</td></tr>
</table>

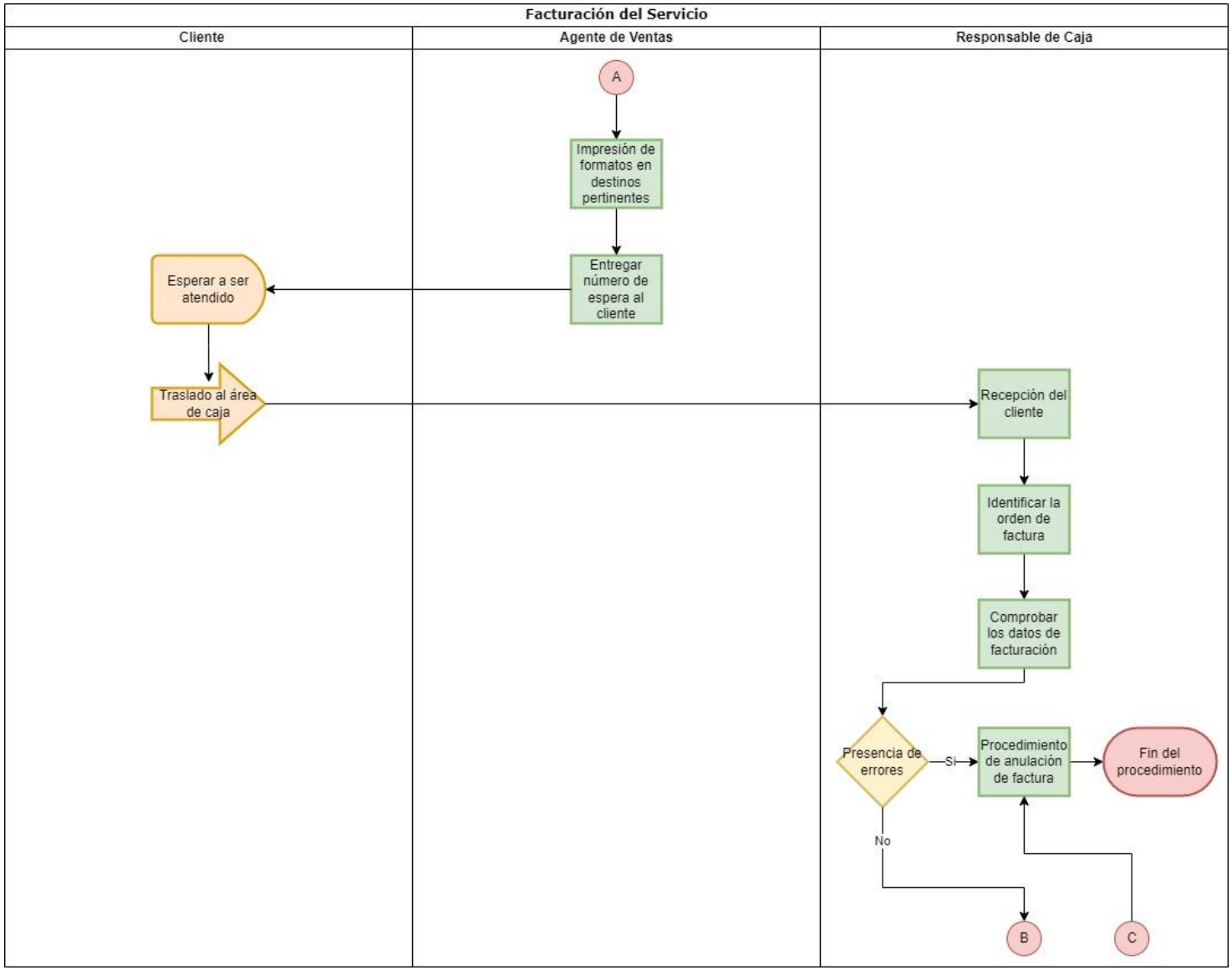
Paso	Encargado	**Continuación del procedimiento:**
12	Cliente	Procede a cancelar el monto de la factura.
13	Responsable de Caja	Imprime el recibo de caja y solicita la firma del cliente en ambos documentos (formato de factura y recibo de caja).
14	Responsable de Caja	Una vez recibida la firma del cliente se entregan dichos documentos al cliente para luego subir al sistema de contabilidad la transacción.
15	Responsable de Caja	Habilita la factura en el sistema de contabilidad y procede a almacenar los duplicados de los documentos entregados.
		Fin del procedimiento.

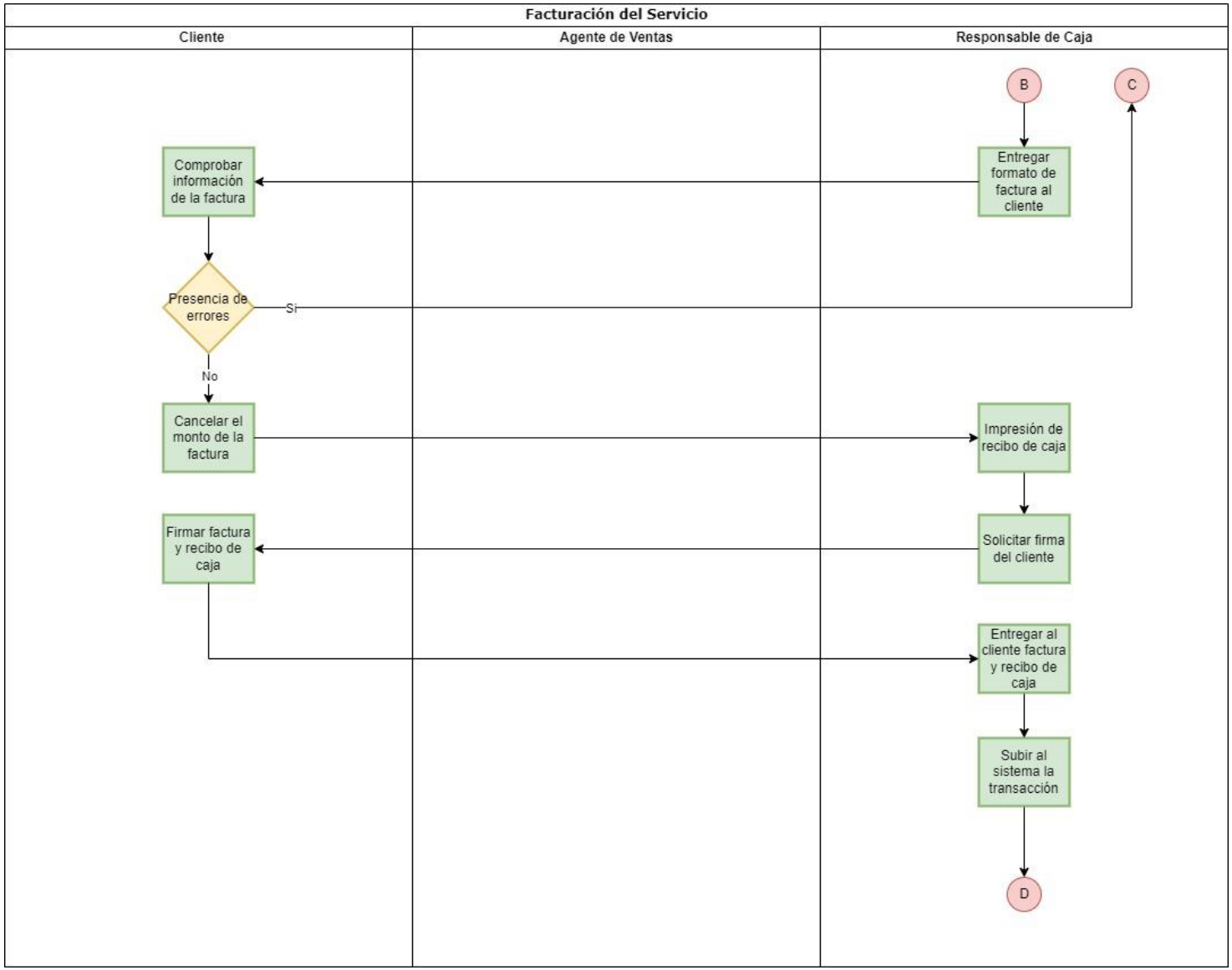
III. OBSERVACIONES

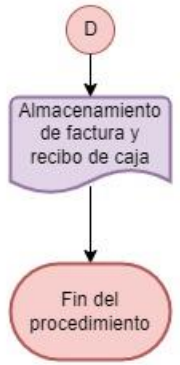
Elaborado por:	Douglas Montes/ Eduardo Morales/ Elias Fletes
Revisado por:	
Aprobado por:	

IV. DIAGRAMA DE FLUJO




Facturación del Servicio
Cliente
Agente de Ventas
Responsable de Caja
A
Impresión de formatos en destinos pertinentes
Entregar número de espera al cliente
Esperar a ser atendido
Traslado al área de caja
Recepción del cliente
Identificar la orden de factura
Comprobar los datos de facturación
Presencia de errores
Si
Procedimiento de anulación de factura
Fin del procedimiento
No
B
C


Facturación del Servicio
Cliente
Agente de Ventas
Responsable de Caja
B
C
Entregar formato de factura al cliente
Comprobar información de la factura
Presencia de errores
Si
No
Cancelar el monto de la factura
Impresión de recibo de caja
Solicitar firma del cliente
Firmar factura y recibo de caja
Entregar al cliente factura y recibo de caja
Subir al sistema la transacción
D

Facturación del Servicio		
Cliente	Agente de Ventas	Responsable de Caja
		

Anulación de Factura

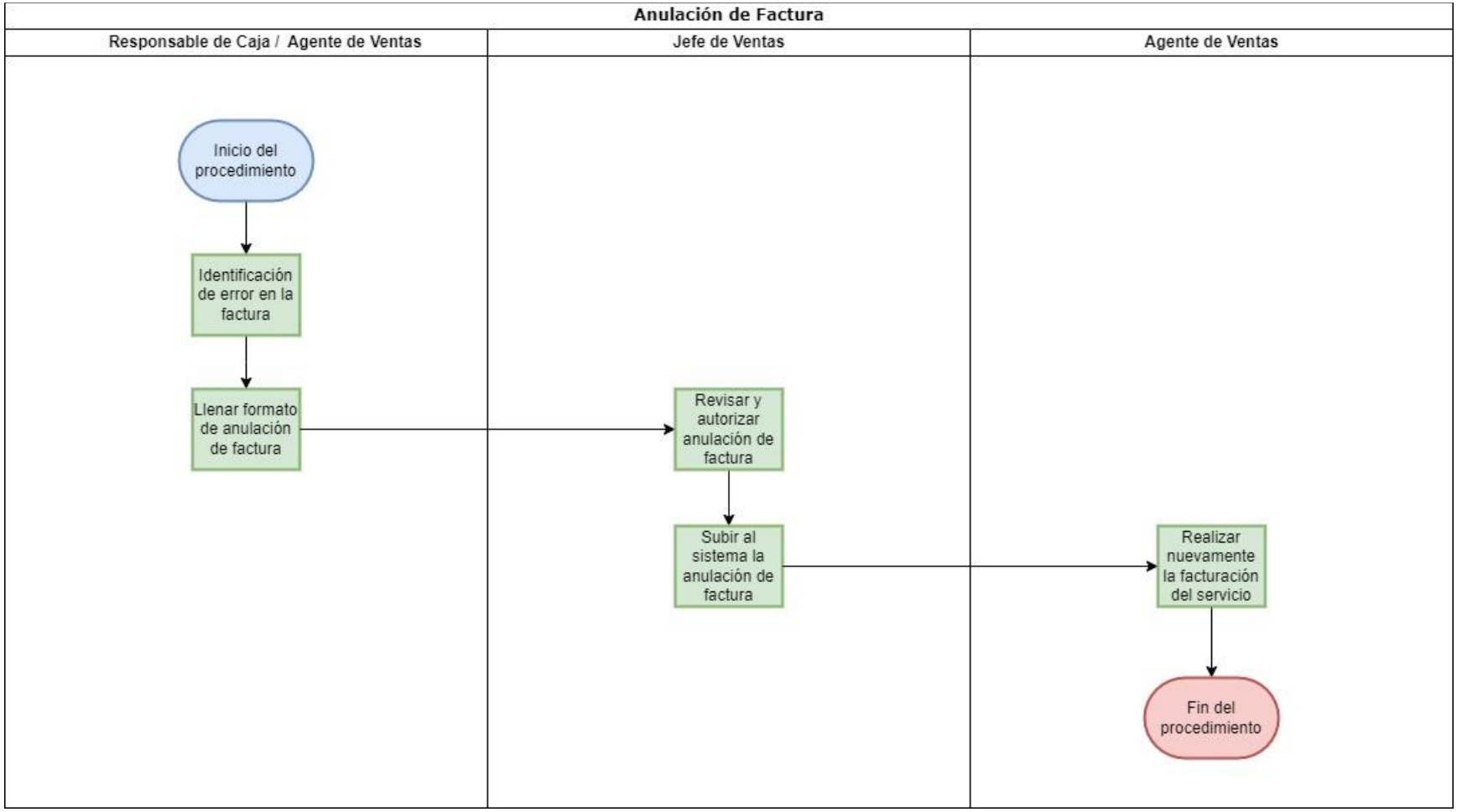
tetraigodetodo.com	Manual de Procedimientos	Fecha de elaboración:	18-06-2024
		Fecha de revisión:	
		Código:	VEN-AF-4
	Anulación de Factura	Versión:	
		Páginas:	1 de 3

I. GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO			
Nombre del procedimiento:	Anulación de Factura	Áreas responsables:	- Ventas - Contabilidad
Cargo del responsable del procedimiento:	- Jefe de Ventas	Número de personas involucradas en el procedimiento:	3
Objetivo del procedimiento:	Cancelar las transacciones financieras (facturas) a realizarse, para corregir errores dentro de la documentación correspondiente, evitando futuros inconvenientes con los clientes, para conservar su confiabilidad. A su vez, mantener registros contables precisos y garantizar el cumplimiento de regulaciones legales y fiscales.		
Alcance:	El proceso de anulación de factura inicia con la identificación del error por parte del agente de ventas o el responsable de caja y finaliza cuando el jefe de ventas anula la factura en el sistema de transacciones.		
Periodicidad:	Cada vez que se presente un error en la factura.		
Proveedores:	Entradas:	Salidas:	Receptores:
Agente de ventas o el Responsable de Caja	Formato de anulación de facturas	Anulación de facturas en el sistema de transacciones	Jefe de Ventas
Recursos utilizados:	Recursos humanos:	- Responsable de Caja - Agente de Ventas - Jefe de Ventas	
	Recursos materiales y tecnológicos:	- Computadora - Impresora - Papelería	
	Recursos de información:	- Formato de anulación de facturas - Facturas	

<table>
<tr><td colspan="2" rowspan="4"> </td><td rowspan="2">Manual de Procedimientos</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>18-06-2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Anulación de Factura</td><td>Código:</td><td>VEN-AF-4</td></tr>
<tr><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">Páginas:</td><td>2 de 3</td></tr>
<tr><td colspan="5">II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</td></tr>
<tr><td colspan="5">Descripción de la actividad</td></tr>
<tr><td>Paso</td><td>Encargado</td><td colspan="3">Inicio del procedimiento:</td></tr>
<tr><td>1</td><td>Responsable de Caja / Agente de Ventas</td><td colspan="3">Mediante una revisión de la factura creada, identifica un error de cualquier índole que imposibilita la continuidad del procedimiento.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Responsable de Caja / Agente de Ventas</td><td colspan="3">Procede a la búsqueda del formato de anulación de factura y llena sus campos entre los cuales están: detalles de la factura original (número de factura, fecha de emisión de la factura, descripción del servicio facturado e importe total de la factura), perfil del cliente, motivo de la anulación e importe total a anular.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Responsable de Caja / Agente de Ventas</td><td colspan="3">Entrega el formato completado al jefe de ventas.</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Jefe de Ventas</td><td colspan="3">Realiza una revisión de la información contenida en el formato y luego autoriza la continuidad del procedimiento de anulación.</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Jefe de Ventas</td><td colspan="3">Luego de validar la anulación, respalda el procedimiento al habilitar la operación al sistema de transacciones.</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Jefe de Ventas</td><td colspan="3">Notifica al agente de ventas asignado al cliente la concreción de la anulación.</td></tr>
<tr><td>7</td><td>Agente de Ventas</td><td colspan="3">Empieza nuevamente el procedimiento de facturación por la compra del servicio.</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="3">Fin del procedimiento.</td></tr>
</table>

tetraigodetodo.com	Manual de Procedimientos	Fecha de elaboración:	18-06-2024
		Fecha de revisión:	
		Código:	VEN-AF-4
	Anulación de Factura	Versión:	
		Páginas:	3 de 3
III. OBSERVACIONES			
Elaborado por:	Douglas Montes/ Eduardo Morales/ Elias Fletes		
Revisado por:			
Aprobado por:			

IV. DIAGRAMA DE FLUJO



Entrega de Paquete en Oficina Central

tetraigodetodo.com	Manual de Procedimientos	Fecha de elaboración:	18-06-2024
		Fecha de revisión:	
		Código:	VEN-EPC-5
	Entrega de Paquete en Oficina Central	Versión:	
		Páginas:	1 de 3

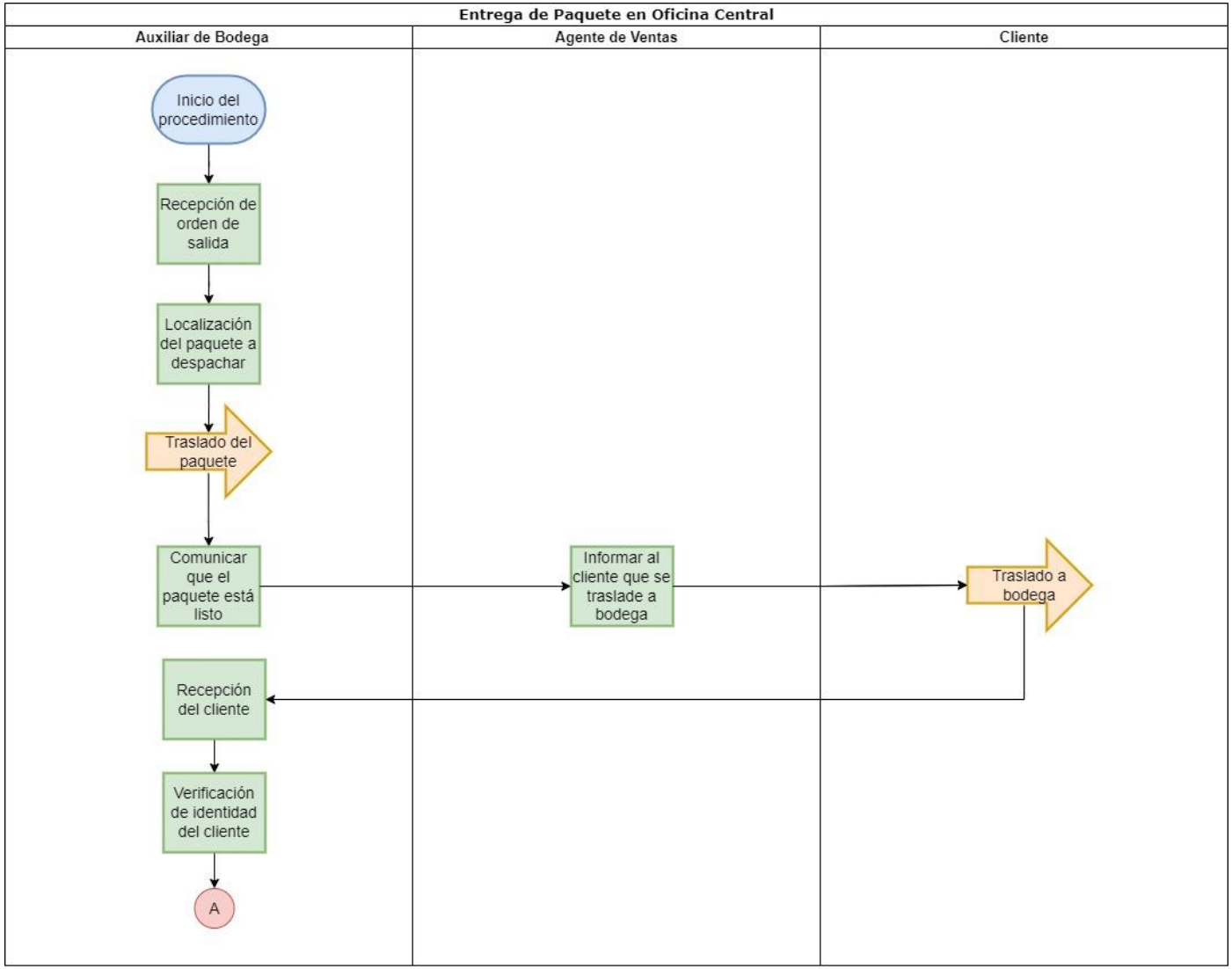
I. GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO			
Nombre del procedimiento:	Entrega de Paquetes en Oficina Central	Áreas responsables:	- Ventas - Operaciones
Cargo del responsable del procedimiento:	- Jefe de Almacén	Número de personas involucradas en el procedimiento:	2
Objetivo del procedimiento:	Entregar la paquetería de forma eficiente para reducir el tiempo de espera de los clientes evitando colas de espera y afluencia de personas en el área de ventas.		
Alcance:	El procedimiento empieza cuando el auxiliar de bodega recibe el formato de orden de salida, a través de la terminal correspondiente (impresora). Este se encarga de localizar la paquetería en los estantes y disponerla en el área de despacho para entregársela al cliente. Dicho procedimiento finaliza cuando se almacena la documentación firmada por el cliente luego de haber recibido satisfactoriamente su paquetería.		
Periodicidad:	Cada vez que se reciba una orden de salida.		
Proveedores:	Entradas:	Salidas:	Receptores:
Agente de Ventas	Formato de orden de salida	Formato de orden de salida firmado por el cliente	Auxiliar de Bodega
Recursos utilizados:	Recursos humanos:	- Agente de Ventas - Auxiliar de Bodega	
	Recursos materiales y tecnológicos:	- Computadora - Impresora - Papelería	
	Recursos de información:	- Orden de salida - Formato de factura - Recibo de caja	

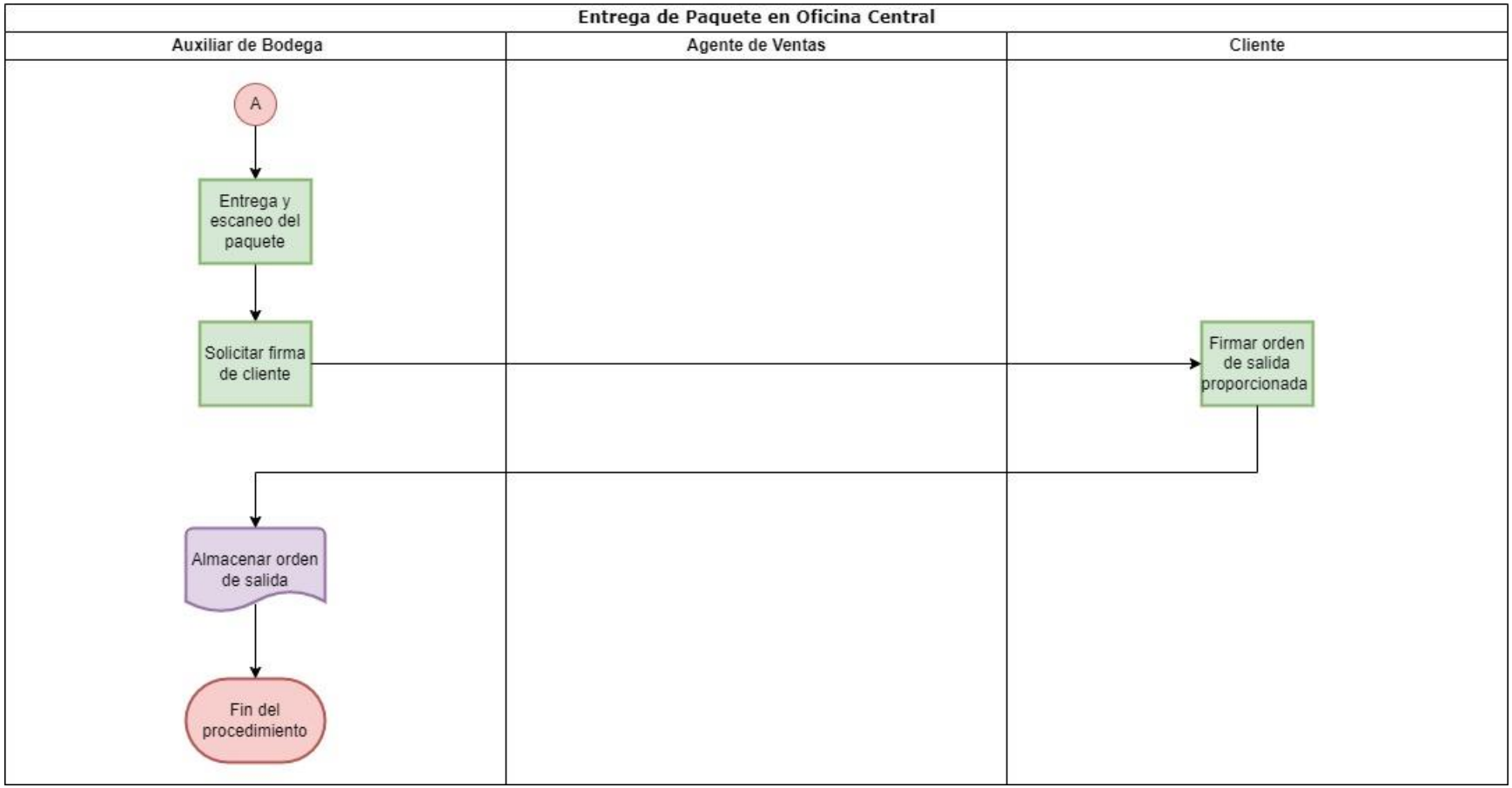
tetraigodetodo.com	Manual de Procedimientos	Fecha de elaboración:	18-06-2024
		Fecha de revisión:	
		Código:	VEN-EPC-5
	Entrega de Paquete en Oficina Central	Versión:	
		Páginas:	2 de 3

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Descripción de la actividad		
Paso	Encargado	**Inicio del procedimiento:**
1	Auxiliar de Bodega	Recibe el formato de orden de salida en la terminal correspondiente (impresora), el cual, fue elaborado por el agente de ventas.
2	Auxiliar de Bodega	Procede a localizar en los estantes la paquetería detallada en el formato, la cual, es identificada a través de una serie numérica (número de almacén).
3	Auxiliar de Bodega	Una vez identificada, traslada la paquetería al área de despacho y comunica al agente de ventas por medio de radio, la disponibilidad del mismo para ser retirado.
4	Agente de Ventas	Comunica al cliente que puede presentarse en el área de bodega para hacer entrega de su paquetería.
5	Auxiliar de Bodega	Recibe al cliente y solicita el duplicado del formato de orden de factura para verificación de identidad y paquetes a despachar.
6	Auxiliar de Bodega	Entrega al cliente su paquetería y verifica con él la numeración de los mismos, para posteriormente darle de baja en el sistema de rastreo y control.
7	Auxiliar de Bodega	Escanea el código de barra de los paquetes, para actualizar el estado de la paquetería y registrar la salida en el sistema de rastreo y control. (Proceso que se realiza de forma simultánea con el paso anterior).
8	Auxiliar de Bodega	Luego de haber entregado la paquetería solicita la firma del cliente en el formato de orden de salida.
9	Auxiliar de Bodega	Una vez firmado el formato, entrega un duplicado del mismo al cliente y el original procede a almacenarlo.
		Fin del procedimiento.

tetraigodetodo.com	Manual de Procedimientos	Fecha de elaboración:	18-06-2024
		Fecha de revisión:	
		Código:	VEN-EPC-5
	Entrega de Paquete en Oficina Central	Versión:	
		Páginas:	3 de 3
III. OBSERVACIONES			
Elaborado por:	Douglas Montes/ Eduardo Morales/ Elias Fletes		
Revisado por:			
Aprobado por:			

IV. DIAGRAMA DE FLUJO




Entrega de Paquete en Oficina Central
Auxiliar de Bodega
Agente de Ventas
Cliente
A
Entrega y escaneo del paquete
Solicitar firma de cliente
Firmar orden de salida proporcionada
Almacenar orden de salida
Fin del procedimiento

Compra Asistida de Productos

tetraigodetodo.com	Manual de Procedimientos	Fecha de elaboración:	18-06-2024
		Fecha de revisión:	
		Código:	VEN-CAP-6
	Compra Asistida de Productos	Versión:	
		Páginas:	1 de 3

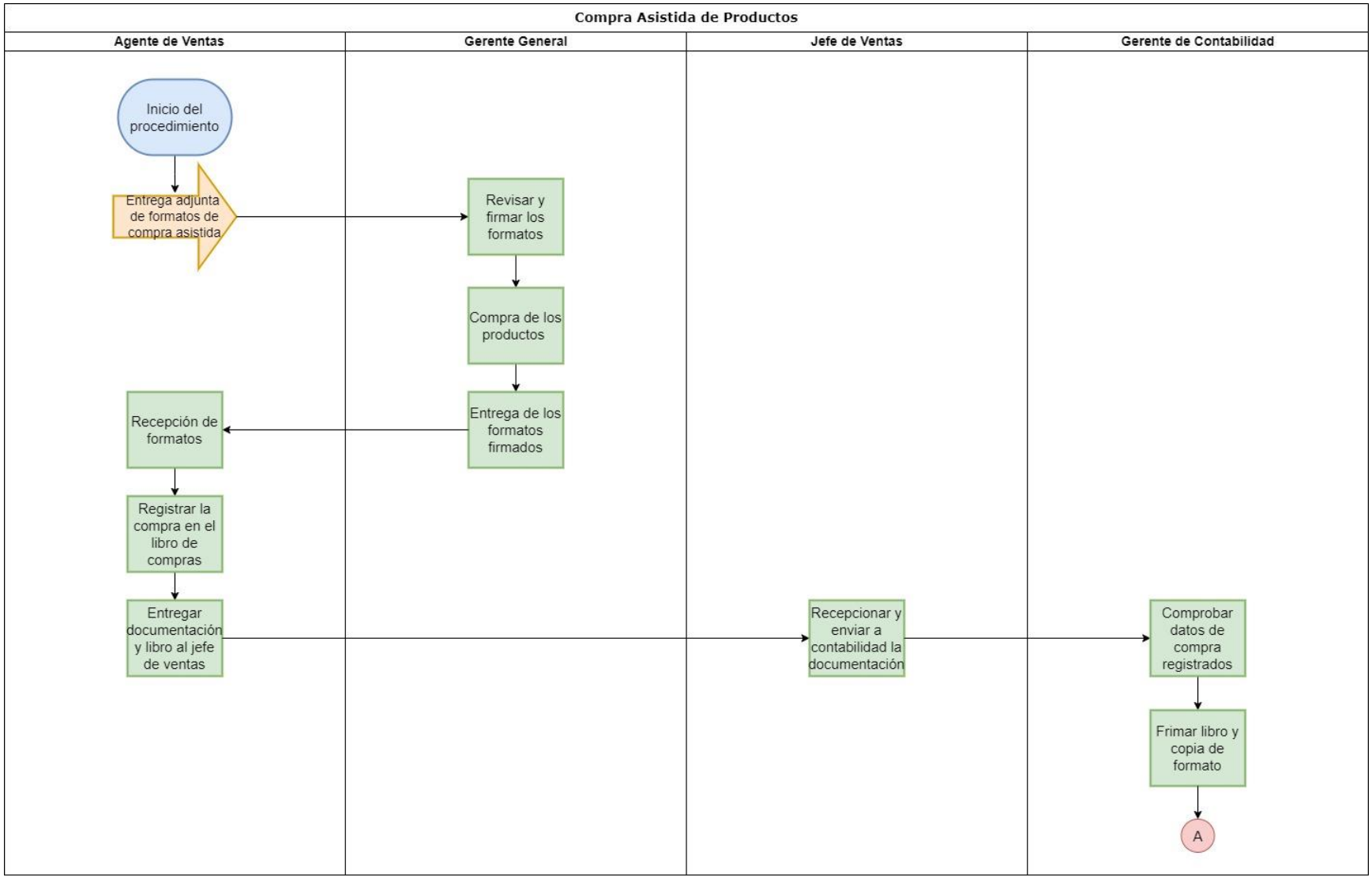
I. GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO			
Nombre del procedimiento:	Compra Asistida de Productos	Áreas responsables:	- Ventas - Contabilidad
Cargo del responsable del procedimiento:	- Gerente General	Número de personas involucradas en el procedimiento:	4
Objetivo del procedimiento:	Garantizar que el procedimiento de compra asistida de productos sea transparente y eficiente, proporcionando al cliente y a áreas involucradas la información necesaria para comprender y verificar el monto de la compra.		
Alcance:	El procedimiento empieza cuando el agente de ventas entrega el formato de compra asistida al gerente general. Posteriormente este se encarga de efectuar la compra teniendo en consideración la información contenida en el formato. El procedimiento finaliza cuando el jefe de ventas recibe y almacena el libro de compras.		
Periodicidad:	Cada vez que un cliente solicite el servicio de compra asistida.		
Proveedores:	Entradas:	Salidas:	Receptores:
Agente de Ventas	Formato de compra asistida	Formato de compra asistida y libro de compras firmados	Jefe de Ventas
Recursos utilizados:	Recursos humanos:	- Gerente General - Gerente de Contabilidad - Jefe de Ventas - Agente de Ventas	
	Recursos materiales y tecnológicos:	- Computadora - Impresora - Papelería	
	Recursos de información:	- Formato de compra asistida - Libro de compras	

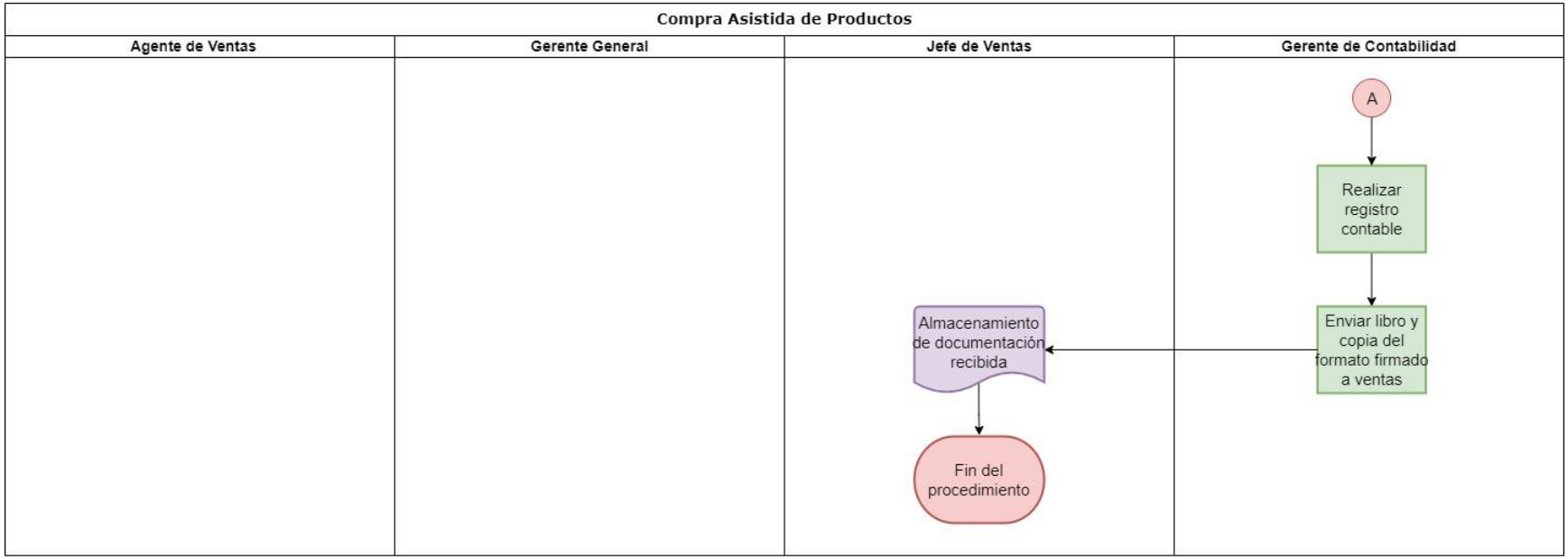
tetraigodetodo.com	Manual de Procedimientos	Fecha de elaboración:	18-06-2024
		Fecha de revisión:	
		Código:	VEN-CAP-6
	Compra Asistida de Productos	Versión:	
		Páginas:	2 de 3

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Descripción de la actividad		
Paso	Encargado	**Inicio del procedimiento:**
1	Agente de Ventas	Entrega al gerente general el formato de compra asistida (original y copia) con su firma, solicitando la continuidad del procedimiento.
2	Gerente General	Recibe y revisa la información contenida en los formatos para luego dar aprobación de continuidad del procedimiento por medio su firma.
3	Gerente General	Realiza la compra de los productos usando como guía la documentación recibida.
4	Gerente General	Una vez realizada la compra devuelve los formatos firmados al agente de ventas para que este dé continuidad al procedimiento.
5	Agente de Ventas	Recibe los formatos y registra la compra en el libro de compras, posteriormente entrega toda la documentación al jefe de ventas para que coordine la entrega al departamento de contabilidad.
6	Jefe de Ventas	Recibe y envía la documentación al departamento de contabilidad.
7	Gerente de Contabilidad	Comprueba que la información registrada en el historial bancario coincida con la información plasmada en la documentación recibida. Para luego realizar el procedimiento de registro contable.
8	Gerente de Contabilidad	Almacena el formato de compra asistida original. La copia de dicho formato junto con el libro de compras es firmada y remitida al departamento de ventas para ser entregados al jefe de ventas.
9	Jefe de Ventas	Recibe y almacena la documentación para llevar control sobre el historial de compras asistidas.
		Fin del procedimiento.

<table>
<tr><td rowspan="4"> </td><td rowspan="3">Manual de Procedimientos</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>18-06-2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Código:</td><td>VEN-CAP-6</td></tr>
<tr><td>Compra Asistida de Productos</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>Páginas:</td><td>3 de 3</td></tr>
<tr><td colspan="4">III. OBSERVACIONES</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>Elaborado por:</td><td colspan="3">Douglas Montes/ Eduardo Morales/ Elias Fletes</td></tr>
<tr><td>Revisado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>Aprobado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

IV. DIAGRAMA DE FLUJO




Compra Asistida de Productos
Agente de Ventas
Gerente General
Jefe de Ventas
Gerente de Contabilidad
A
Realizar registro contable
Enviar libro y copia del formato firmado a ventas
Almacenamiento de documentación recibida
Fin del procedimiento

Nota de Crédito

tetraigodetodo.com	Manual de Procedimientos	Fecha de elaboración:	18-06-2024
		Fecha de revisión:	
		Código:	VEN-NC-7
	Nota de Crédito	Versión:	
		Páginas:	1 de 3

I. GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO			
Nombre del procedimiento:	Nota de Crédito	Áreas responsables:	- Ventas - Contabilidad
Cargo del responsable del procedimiento:	- Jefe de Ventas	Número de personas involucradas en el procedimiento:	4
Objetivo del procedimiento:	Realizar de forma eficiente el procedimiento de nota crédito para realizar correctamente el registro de cuenta por pagar al perfil del cliente y reducir el tiempo de espera del mismo. De modo que el monto a deber pueda ser aplicado a compras futuras.		
Alcance:	El procedimiento empieza cuando el cliente se presenta en las instalaciones para devoluciones por daños en la paquetería. Este es atendido por el agente de ventas de forma empática para minimizar descontentos por parte del cliente. Finaliza cuando el formato de nota de crédito es aplicado a la cuenta del cliente para pagos futuros.		
Periodicidad:	Cada vez que haya daños en los paquetes.		
Proveedores:	Entradas:	Salidas:	Receptores:
Agente de Ventas	Formato de Nota de Crédito	Nota de Crédito aprobada	Cliente
Recursos utilizados:	Recursos humanos:	- Gerente General - Gerente de Contabilidad - Jefe de Ventas - Agente de Ventas	
	Recursos materiales y tecnológicos:	- Computadora - Impresora - Papelería	
	Recursos de información:	- Perfil del cliente - Formato de nota de crédito	

<table>
<tr><td colspan="2" rowspan="3"> </td><td rowspan="3">Manual de Procedimientos</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>18-06-2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Código:</td><td>VEN-NC-7</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">Nota de Crédito</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Páginas:</td><td>2 de 3</td></tr>
<tr><td colspan="5">II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</td></tr>
<tr><td colspan="5">Descripción de la actividad</td></tr>
<tr><td>Paso</td><td>Encargado</td><td colspan="3">Inicio del procedimiento:</td></tr>
<tr><td>1</td><td>Cliente</td><td colspan="3">Se presenta a las instalaciones con conocimientos previos de daños en la paquetería, para solicitar procedimientos de devolución.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Cliente</td><td colspan="3">Espera a ser atendido en la sala de espera mientras se desocupa un agente de ventas.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Agente de Ventas</td><td colspan="3">Evalúa su disponibilidad (finalización de tareas en cola) para recibir y atender las necesidades del cliente.</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Agente de Ventas</td><td colspan="3">Llama al cliente y atiende sus necesidades con respecto a la empresa, explicando las características de las alternativas de devolución (nota de crédito o reembolso), para luego preguntar al cliente cuál de las alternativas se adapta mejor a sus necesidades.</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Cliente</td><td colspan="3">¿Acepta nota de crédito?

Si: Continúa el procedimiento.

No: Realizar Procedimiento de Reembolso.</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Agente de Ventas</td><td colspan="3">Procede a llenar el formato de nota de crédito y completa las distintas secciones de datos como: información personal del cliente, detalles de la compra (número de la factura, descripción del producto), motivo e información de la nota de crédito (monto total a debitar, método) y documentación adjunta (copia de la factura, foto del producto).</td></tr>
<tr><td>7</td><td>Agente de Ventas</td><td colspan="3">Verifica junto con el cliente la información de la documentación realizada.</td></tr>
<tr><td>8</td><td>Cliente</td><td colspan="3">¿Presencia de errores?

Si: Informar al agente de ventas para correcciones. Quien se remite al paso 6.

No: Continúa el procedimiento.</td></tr>
</table>

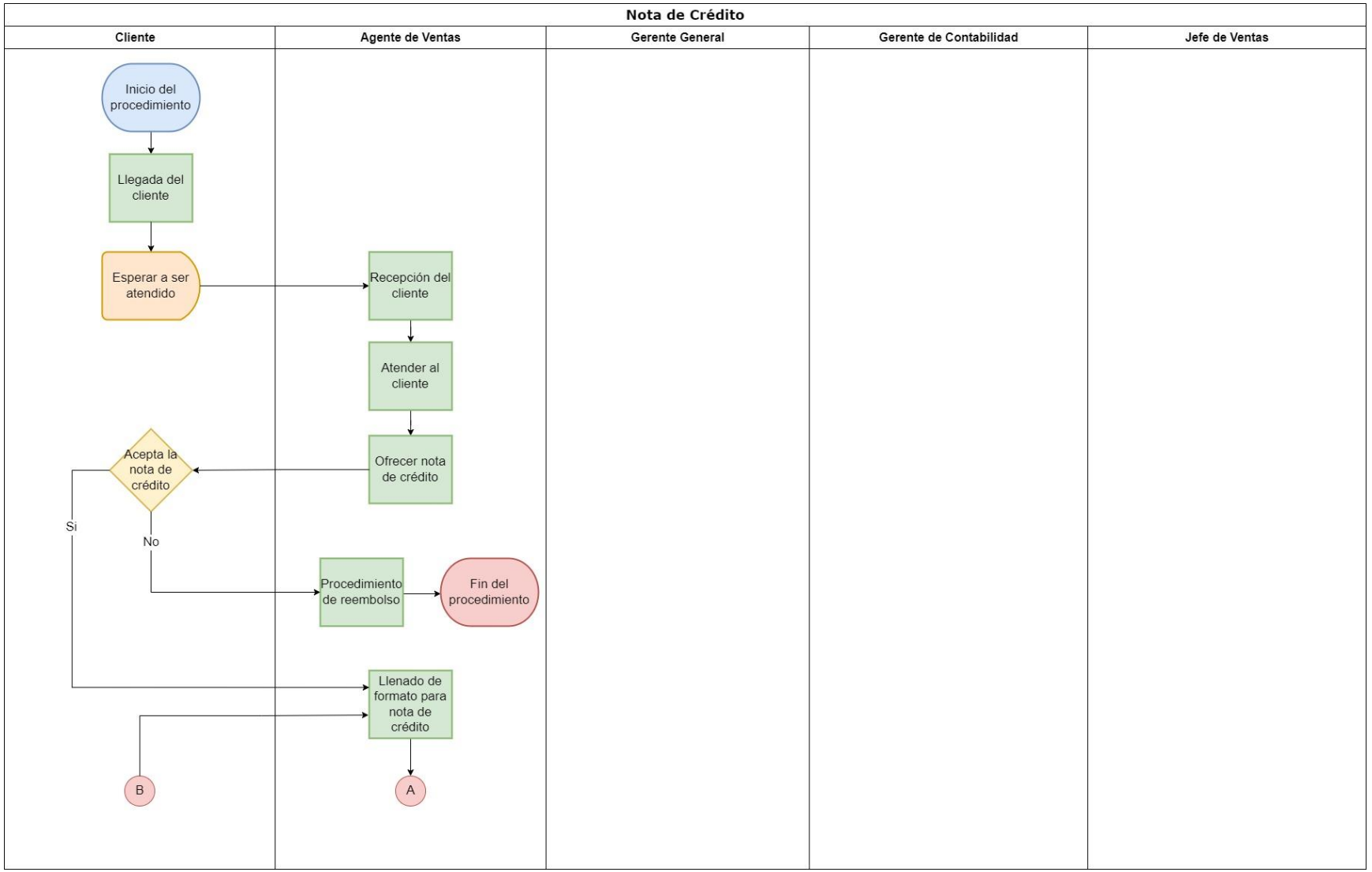
tetraigodetodo.com	Manual de Procedimientos	Fecha de elaboración:	18-06-2024
		Fecha de revisión:	
		Código:	VEN-NC-7
	Nota de Crédito	Versión:	
		Páginas:	3 de 3

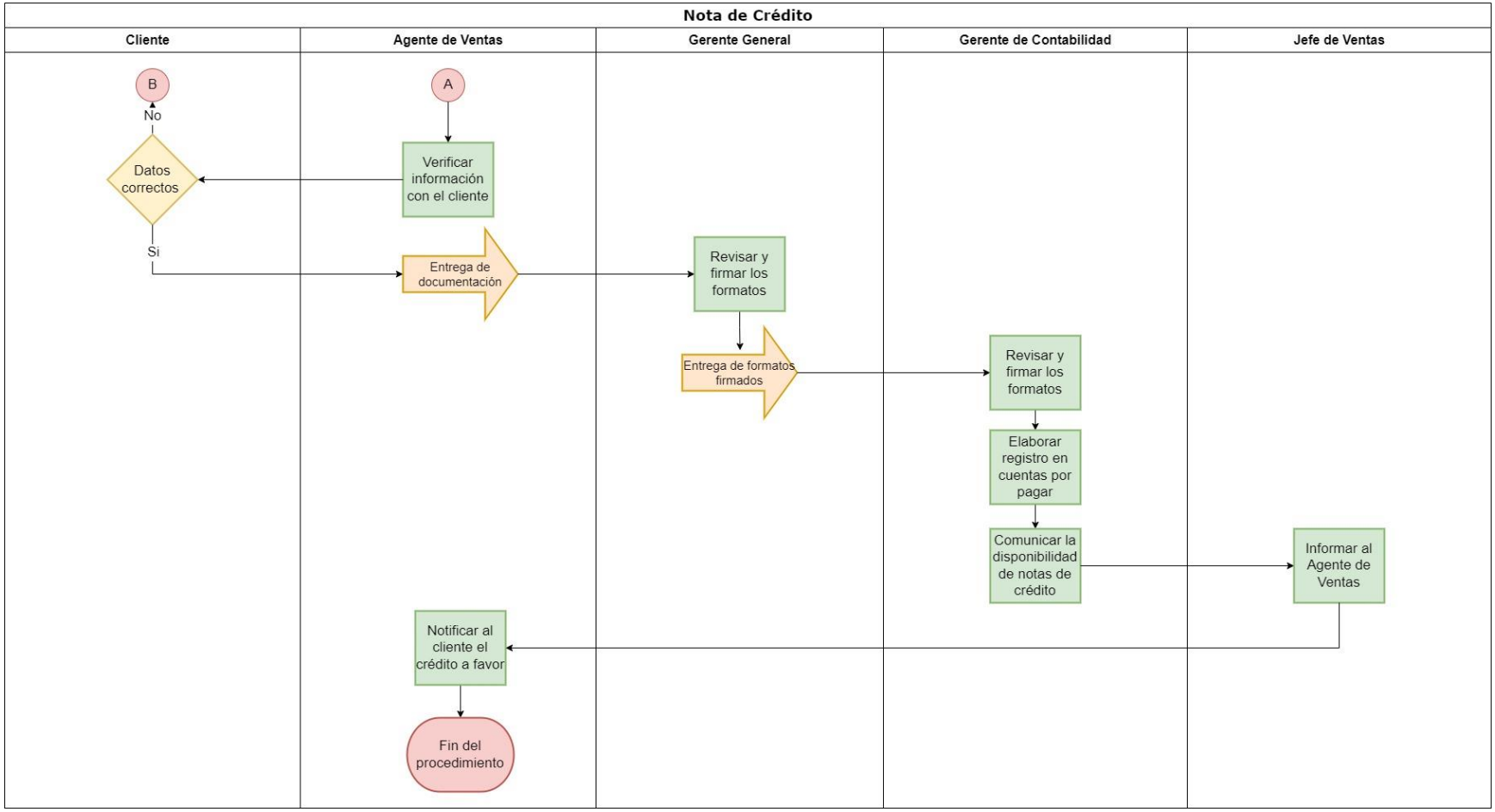
Paso	Encargado	**Inicio del procedimiento:**
9	Agente de Ventas	Una vez recibida la aprobación del cliente firma la documentación y procede a enviarla al gerente general para darle continuidad al procedimiento. En este apartado se reitera al cliente que el tiempo de espera es de 7 días hábiles antes de que se retire de las instalaciones.
10	Gerente General	Recibe y revisa la documentación adjunta para luego dar aprobación por medio de la firma. Al finalizar envía la documentación al gerente de contabilidad para que aplique el crédito a favor.
11	Gerente de Contabilidad	Recibe y revisa la documentación adjunta para luego dar aprobación por medio de la firma. Al finalizar procede a coordinar el registro del monto en la cuenta por pagar y disponer de forma contable el crédito a favor en el perfil del cliente.
12	Gerente de Contabilidad	Una vez realizado el proceso comunica al jefe de ventas la disponibilidad del saldo a favor.
13	Jefe de Ventas	Notifica al agente de ventas correspondiente la disponibilidad del saldo a favor.
14	Agente de Ventas	Notifica al cliente que el proceso de nota de crédito ha sido exitoso y el saldo a favor puede ser aplicado en su siguiente compra.
		Fin del procedimiento.

III. OBSERVACIONES

Elaborado por:	Douglas Montes/ Eduardo Morales/ Elias Fletes
Revisado por:	
Aprobado por:	

IV. DIAGRAMA DE FLUJO




Nota de Crédito
Cliente
Agente de Ventas
Gerente General
Gerente de Contabilidad
Jefe de Ventas
B
No
Datos correctos
Si
A
Verificar información con el cliente
Entrega de documentación
Revisar y firmar los formatos
Entrega de formatos firmados
Revisar y firmar los formatos
Elaborar registro en cuentas por pagar
Comunicar la disponibilidad de notas de crédito
Informar al Agente de Ventas
Notificar al cliente el crédito a favor
Fin del procedimiento

Reembolso

tetraigodetodo.com	Manual de Procedimientos	Fecha de elaboración:	18-06-2024
		Fecha de revisión:	
		Código:	VEN-REM-8
	Reembolso	Versión:	
		Páginas:	1 de 4

I. GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO			
Nombre del procedimiento:	Reembolso	Áreas responsables:	- Ventas - Contabilidad
Cargo del responsable del procedimiento:	- Jefe de Ventas	Número de personas involucradas en el procedimiento:	4
Objetivo del procedimiento:	Precisar que el reembolso se efectúe de manera eficiente y transparente, asegurando que los clientes lo reciban en el menor tiempo posible, cumpliendo con las distintas etapas y políticas establecidas, brindado al cliente confianza, certeza y satisfacción con el servicio de importación.		
Alcance:	Inicia cuando el cliente llega a las instalaciones de la empresa. Este procedimiento comprende desde la atención al cliente, el llenado del formato de reembolso, el cumplimiento de las distintas revisiones, firmas por parte de los superiores y la elaboración del cheque, finalizando así con la entrega del mismo al cliente.		
Periodicidad:	Cada vez que exista un daño físico en el producto del cliente y este solicite esta alternativa.		
Proveedores:	Entradas:	Salidas:	Receptores:
Agente de Ventas	Formato de reembolso	Formato de reembolso firmado por el cliente	Agente de Ventas
Recursos utilizados:	Recursos humanos:	- Gerente General - Gerente de Contabilidad - Jefe de Ventas - Agente de Ventas	
	Recursos materiales y tecnológicos:	- Computadora - Impresora - Papelería	
	Recursos de información:	- Formato de reembolso - Cheque de reembolso	

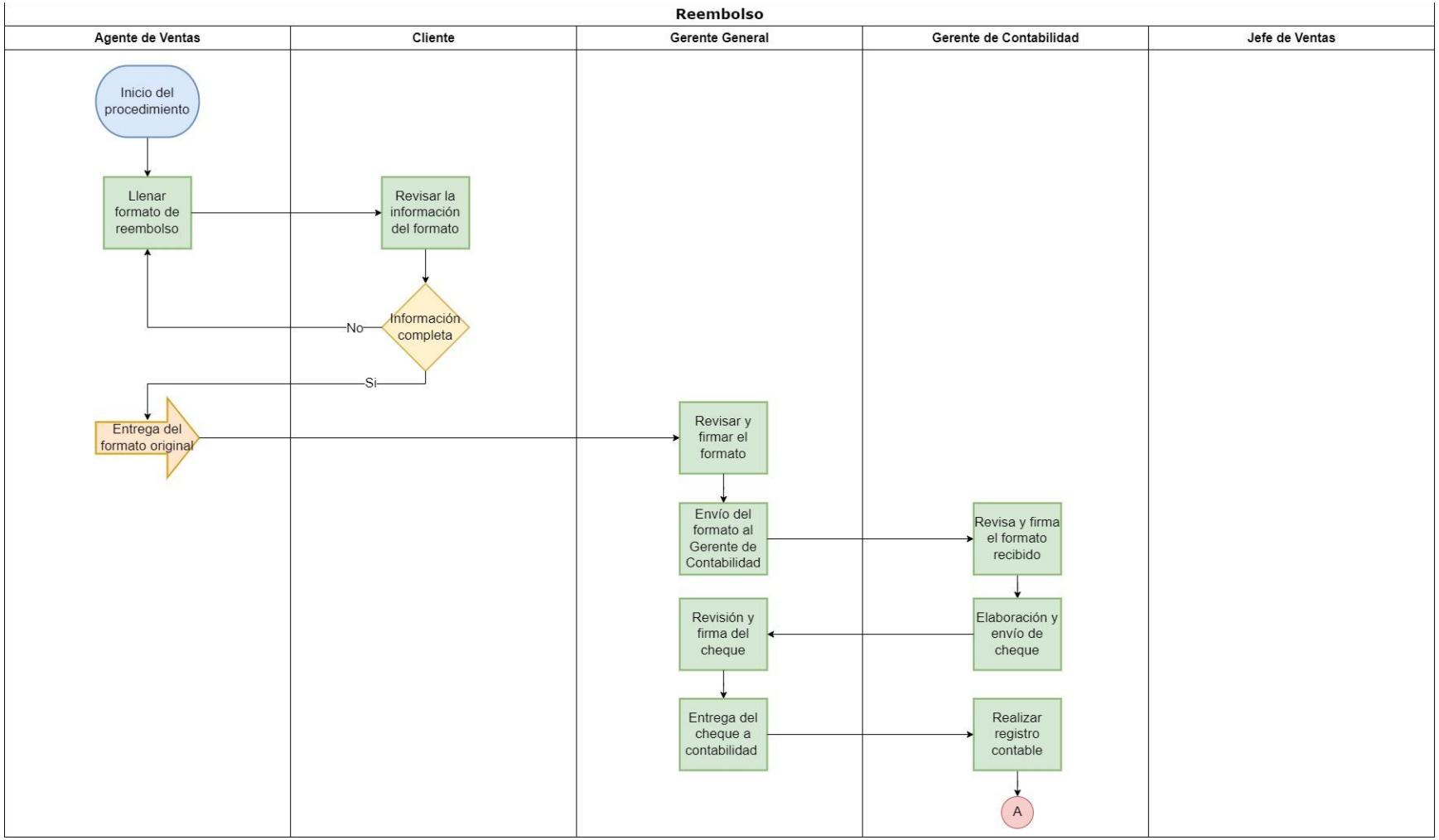
tetraigodetodo.com	Manual de Procedimientos	Fecha de elaboración:	18-06-2024
		Fecha de revisión:	
		Código:	VEN-REM-8
	Reembolso	Versión:	
		Páginas:	2 de 4

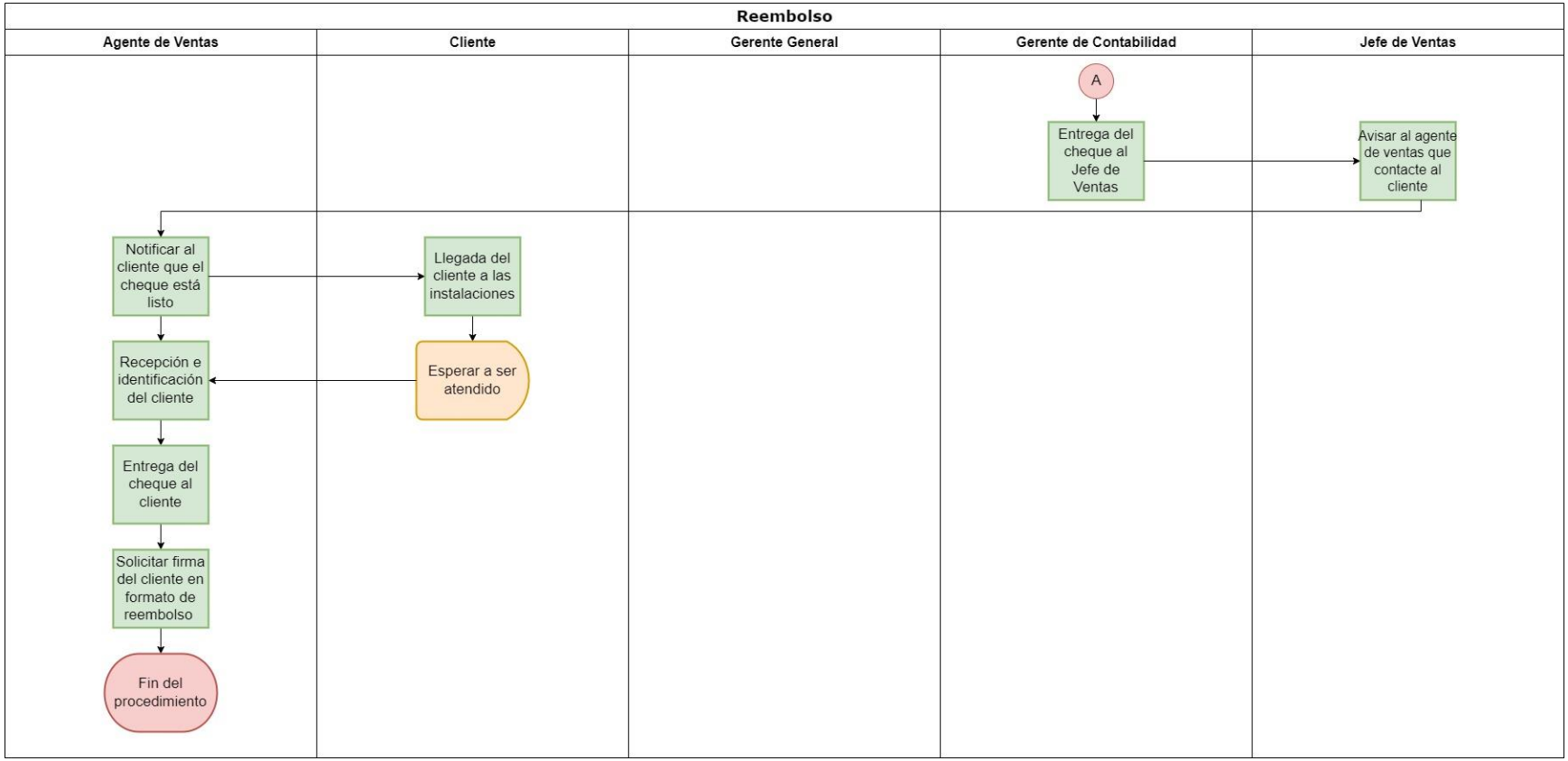
II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Descripción de la actividad		
Paso	Encargado	**Inicio del procedimiento:**
1	Cliente	Solicita la alternativa de reembolso en lugar de la nota de crédito.
2	Agente de Ventas	Procede a llenar el formato de reembolso y completa las distintas secciones de datos como información personal del cliente, detalles de la compra (número de la factura, descripción del producto), motivo del reembolso, información del reembolso (monto total a reembolsar, método de reembolso) y documentación adjunta (copia de la factura, foto del producto).
3	Agente de Ventas	Verifica junto con el cliente la información de la documentación realizada.
4	Cliente	¿Presencia de errores? Si: Informa al agente de ventas para correcciones. Quien se **remite al paso 2**. No: **Continúa el procedimiento.**
5	Agente de Ventas	Una vez realizado el formato de reembolso este lo firma y le recuerda al cliente que el procedimiento dura aproximadamente 7 días y que se estarán contactando con él cuando el cheque esté listo para ser entregado.
6	Agente de Ventas	Al haber explicado al cliente la duración del procedimiento, el formato de solicitud de reembolso es entregado al gerente general.
7	Gerente General	Recibe el formato de solicitud de reembolso, revisa, firma y envía la documentación al área de contabilidad.
8	Gerente de Contabilidad	Recibe la documentación enviada por el gerente general, posteriormente revisa y firma el formato de solicitud de reembolso.

<table>
<tr><td colspan="2" rowspan="4"> </td><td rowspan="4">Manual de Procedimientos</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>18-06-2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Código:</td><td>VEN-REM-8</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Reembolso</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Páginas:</td><td>3 de 4</td></tr>
<tr><td>Paso</td><td>Encargado</td><td colspan="3">Inicio del procedimiento:</td></tr>
<tr><td>9</td><td>Gerente de Contabilidad</td><td colspan="3">Elabora el cheque detallando el monto a reembolsar y el nombre del beneficiario especificados en el formato de reembolso recibido, procede a completar los siguientes campos de información como el número de cuenta del emisor del cheque y una breve descripción de la razón o propósito del mismo, para luego enviarlo de vuelta al gerente general.</td></tr>
<tr><td>10</td><td>Gerente General</td><td colspan="3">Procede a revisar el cheque elaborado por el gerente de contabilidad, luego es firmado y enviado de nuevo al área de contabilidad.</td></tr>
<tr><td>11</td><td>Gerente de Contabilidad</td><td colspan="3">Una vez autorizado la emisión del cheque, realiza el registro contable del mismo, y se encarga de enviarlo al jefe de ventas.</td></tr>
<tr><td>12</td><td>Jefe de Ventas</td><td colspan="3">Al recibir cheque, notifica al agente de ventas que está asignado al caso del reembolso del cliente para que se contacte con él indicándole que su cheque está listo para ser entregado.</td></tr>
<tr><td>13</td><td>Agente de Ventas</td><td colspan="3">Se comunica con el cliente para decirle que el cheque se encuentra en las oficinas de ventas.</td></tr>
<tr><td>14</td><td>Cliente</td><td colspan="3">Se presenta a las instalaciones para retirar el cheque solicitado.</td></tr>
<tr><td>15</td><td>Cliente</td><td colspan="3">Espera a ser atendido en la sala de espera mientras se desocupa el agente de ventas asignado.</td></tr>
<tr><td>16</td><td>Agente de Ventas</td><td colspan="3">Evalúa su disponibilidad (finalización de tareas en cola) para recibir y atender las necesidades del cliente.</td></tr>
<tr><td>17</td><td>Agente de Ventas</td><td colspan="3">Verifica la identidad del cliente y procede a entregarle su cheque.</td></tr>
<tr><td>18</td><td>Agente de Ventas</td><td colspan="3">Solicita la firma del cliente en una copia del formato de solicitud de reembolso para motivos de comprobación del retiro del cheque por parte del cliente.</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="3">Fin del procedimiento.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td rowspan="4"> </td><td rowspan="3">Manual de Procedimientos</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>18-06-2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Código:</td><td>VEN-REM-8</td></tr>
<tr><td>Reembolso</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3"></td><td>Páginas: 4 de 4</td></tr>
<tr><td colspan="4">III. OBSERVACIONES</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>Elaborado por:</td><td colspan="3">Douglas Montes/ Eduardo Morales/ Elias Fletes</td></tr>
<tr><td>Revisado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>Aprobado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

IV. DIAGRAMA DE FLUJO




Reembolso
Agente de Ventas
Cliente
Gerente General
Gerente de Contabilidad
Jefe de Ventas
A
Entrega del cheque al Jefe de Ventas
Avisar al agente de ventas que contacte al cliente
Notificar al cliente que el cheque está listo
Llegada del cliente a las instalaciones
Recepción e identificación del cliente
Esperar a ser atendido
Entrega del cheque al cliente
Solicitar firma del cliente en formato de reembolso
Fin del procedimiento

Recepción de Paquetes en Bodega Central

tetraigodetodo.com	Manual de Procedimientos	Fecha de elaboración:	18-06-2024
		Fecha de revisión:	
		Código:	OPS-RPB-1
	Recepción de Paquetes en Bodega Central	Versión:	
		Páginas:	1 de 3

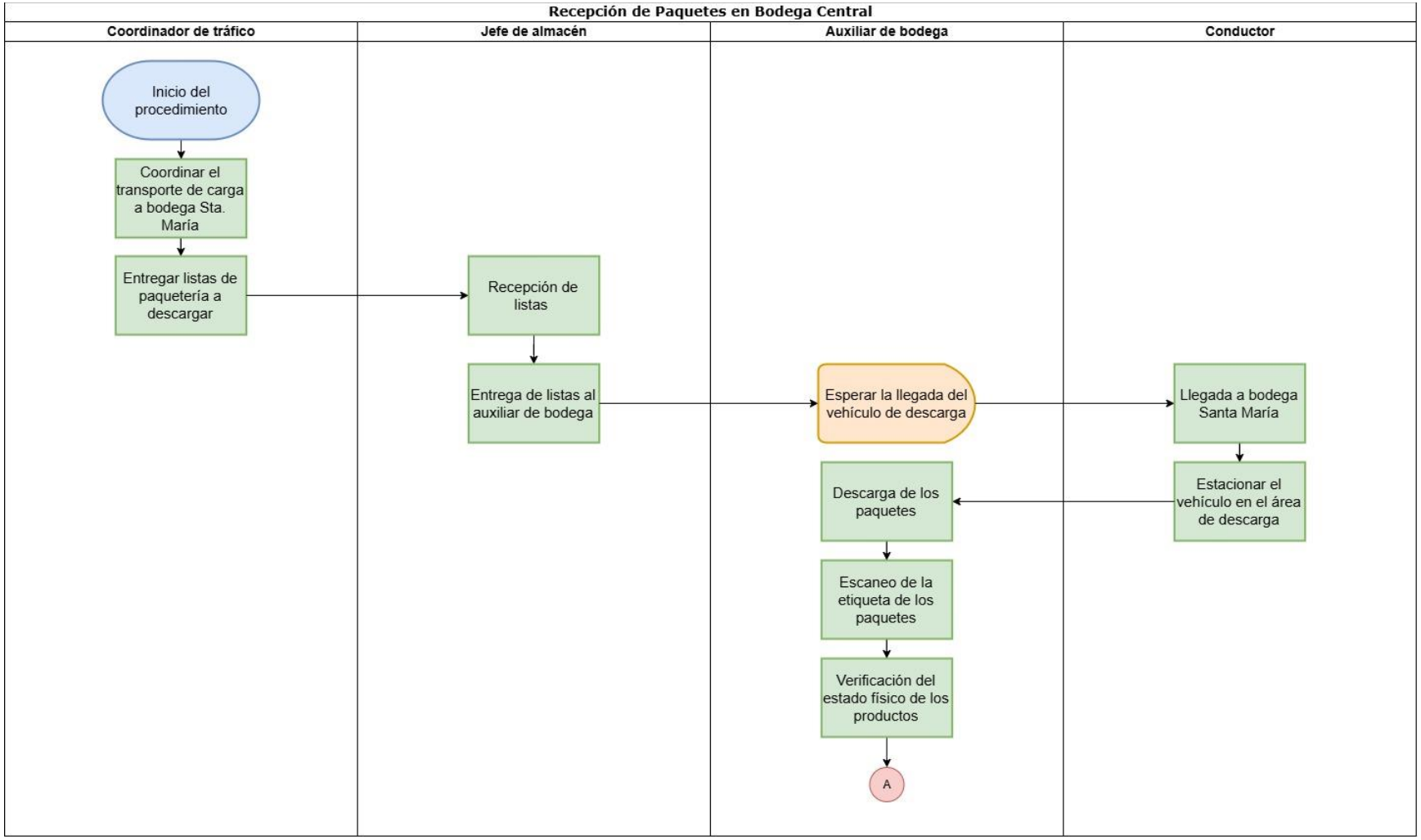
I. GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO			
Nombre del procedimiento:	Recepción de Paquetes en Bodega Central	Áreas responsables:	- Operaciones
Cargo del responsable del procedimiento:	- Jefe de Almacén	Número de personas involucradas en el procedimiento:	6
Objetivo del procedimiento:	Recibir la paquetería de forma eficiente para reducir el tiempo de descarga de los vehículos de transporte, teniendo en consideración el correcto manejo de la paquetería para evitar pérdidas por daños.		
Alcance:	El procedimiento empieza cuando el coordinador de tráfico entrega la lista de paquetes a descargar al jefe de almacén. Posteriormente los auxiliares de bodega se encargan de vaciar el vehículo de transporte para disponer la paquetería dentro de las instalaciones. El procedimiento de recepción finaliza cuando se revisan y sellan los paquetes para su almacenamiento.		
Periodicidad:	Cada vez que se recibe paquetería en bodega central.		
Proveedores:	Entradas:	Salidas:	Receptores:
Coordinador de Tráfico	Lista de empaque	Paquetería procesada	Auxiliar de bodega
Recursos utilizados:	Recursos humanos:	- Jefe de Almacén - Auxiliar de Bodega	
	Recursos materiales y tecnológicos:	- Computadora - Impresora - Papelería - Escáner - Báscula	
	Recursos de información:	- Lista de empaque	

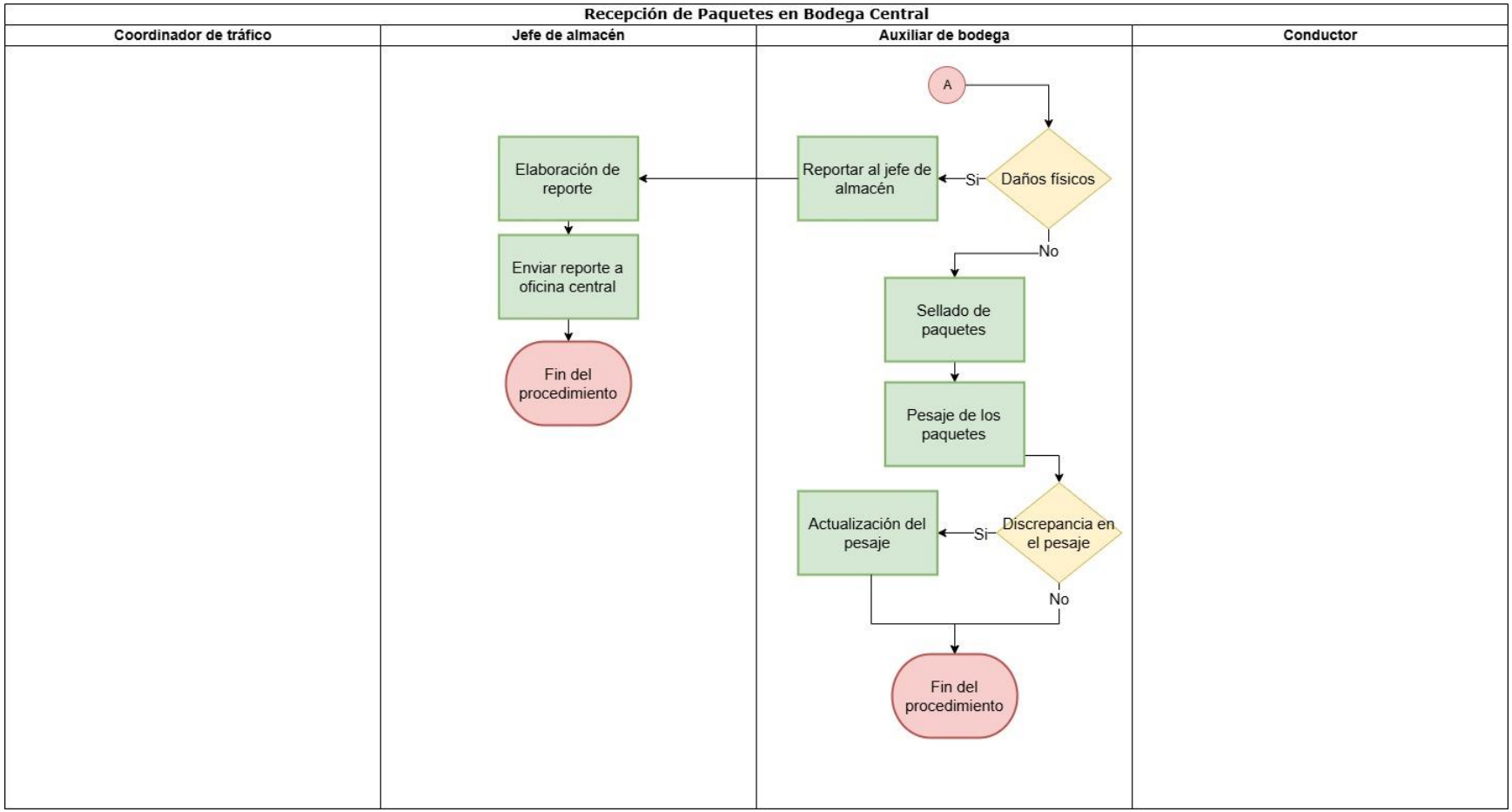
tetraigodetodo.com	Manual de Procedimientos	Fecha de elaboración:	18-06-2024
		Fecha de revisión:	
		Código:	OPS-RPB-1
	Recepción de Paquetes en Bodega Central	Versión:	
		Páginas:	2 de 3

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Descripción de la actividad		
Paso	Encargado	**Inicio del procedimiento:**
1	Coordinador de Tráfico	Entrega al jefe de almacén la lista de paquetería a descargar en bodega central.
2	Jefe de Almacén	Recibe la lista de paquetes programados a descargar.
3	Jefe de Almacén	Entrega dicho documento a un auxiliar de bodega para que esté pendiente del arribo del vehículo a vaciar.
4	Auxiliar de Bodega	Una vez que el vehículo se haya estacionado en el lugar asignado, procede a realizar la descarga del mismo.
5	Auxiliar de Bodega	Una vez finalizado el paso anterior, procede a escanear el código de barra de la paquetería para actualizar el sistema de control y seguimiento utilizado por la empresa y generar de forma automática un correo dirigido a los clientes en el que se detalla el estado del paquete.
6	Auxiliar de Bodega	Procede a abrir la paquetería recibida para verificar el estado físico de los artículos que posee en su interior y detectar daños.
7	Auxiliar de Bodega	¿Presencia de daños en los productos? Si: Notificar al jefe de almacén**.** Este notifica a oficina central para que procedan a realizar procedimientos de reembolsos o notas de crédito. No: **Continúa el procedimiento.**
8	Auxiliar de Bodega	Sella la paquetería y dispone cada de uno de ellos en la báscula para verificar el peso.
9	Auxiliar de Bodega	¿Discrepancia en el pesaje? Si: Actualizar el peso en el sistema antes de proceder a la clasificación y distribución de los paquetes. No: **Continúa el procedimiento.**
10	Auxiliar de Bodega	Procede a realiza procedimiento de clasificación y almacenaje.
		Fin del procedimiento.

<table>
<tr><td rowspan="4"> </td><td rowspan="3">Manual de Procedimientos</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>18-06-2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Código:</td><td>OPS-RPB-1</td></tr>
<tr><td>Recepción de Paquetes en Bodega Central</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>Páginas:</td><td>3 de 3</td></tr>
<tr><td colspan="4">III. OBSERVACIONES</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>Elaborado por:</td><td colspan="3">Douglas Montes/ Eduardo Morales/ Elias Fletes</td></tr>
<tr><td>Revisado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>Aprobado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

IV. DIAGRAMA DE FLUJO




Recepción de Paquetes en Bodega Central
Coordinador de tráfico
Jefe de almacén
Auxiliar de bodega
Conductor
A
Elaboración de reporte
Reportar al jefe de almacén
Si
Daños físicos
Enviar reporte a oficina central
No
Fin del procedimiento
Sellado de paquetes
Pesaje de los paquetes
Actualización del pesaje
Si
Discrepancia en el pesaje
No
Fin del procedimiento

Entrega de Paquetes en Bodega Central

tetraigodetodo.com	Manual de Procedimientos	Fecha de elaboración:	18-06-2024
		Fecha de revisión:	
		Código:	OPS-EPB-2
	Entrega de Paquetes en Bodega Central	Versión:	
		Páginas:	1 de 3

I. GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO			
Nombre del procedimiento:	Entrega de Paquetes en Bodega Central	Áreas responsables:	- Operaciones
Cargo del responsable del procedimiento:	- Responsable de Bodega	Número de personas involucradas en el procedimiento:	2
Objetivo del procedimiento:	Entregar la paquetería de forma eficiente para reducir el tiempo de espera de los clientes y evitar colas de espera y afluencia de personas en la bodega central.		
Alcance:	El procedimiento empieza cuando el cliente se presenta en bodega central para retirar su paquetería. Este es recibido por un auxiliar de bodega quien se encarga de localizarla en los estantes y disponerla en el área de despacho para entregársela al cliente. Dicho procedimiento finaliza cuando se almacena la documentación firmada por el cliente luego de haber recibido satisfactoriamente su paquetería.		
Periodicidad:	Cada vez que se recibe una orden de salida.		
Proveedores:	Entradas:	Salidas:	Receptores:
Agente de Ventas	Formato de orden de salida	Formato de orden de salida firmado por el cliente	Auxiliar de Bodega
Recursos utilizados:	Recursos humanos:	- Responsable de Bodega - Auxiliar de Bodega	
	Recursos materiales y tecnológicos	- Computadora - Impresora - Papelería	
	Recursos de información:	- Orden de salida - Formato de factura - Recibo de caja	

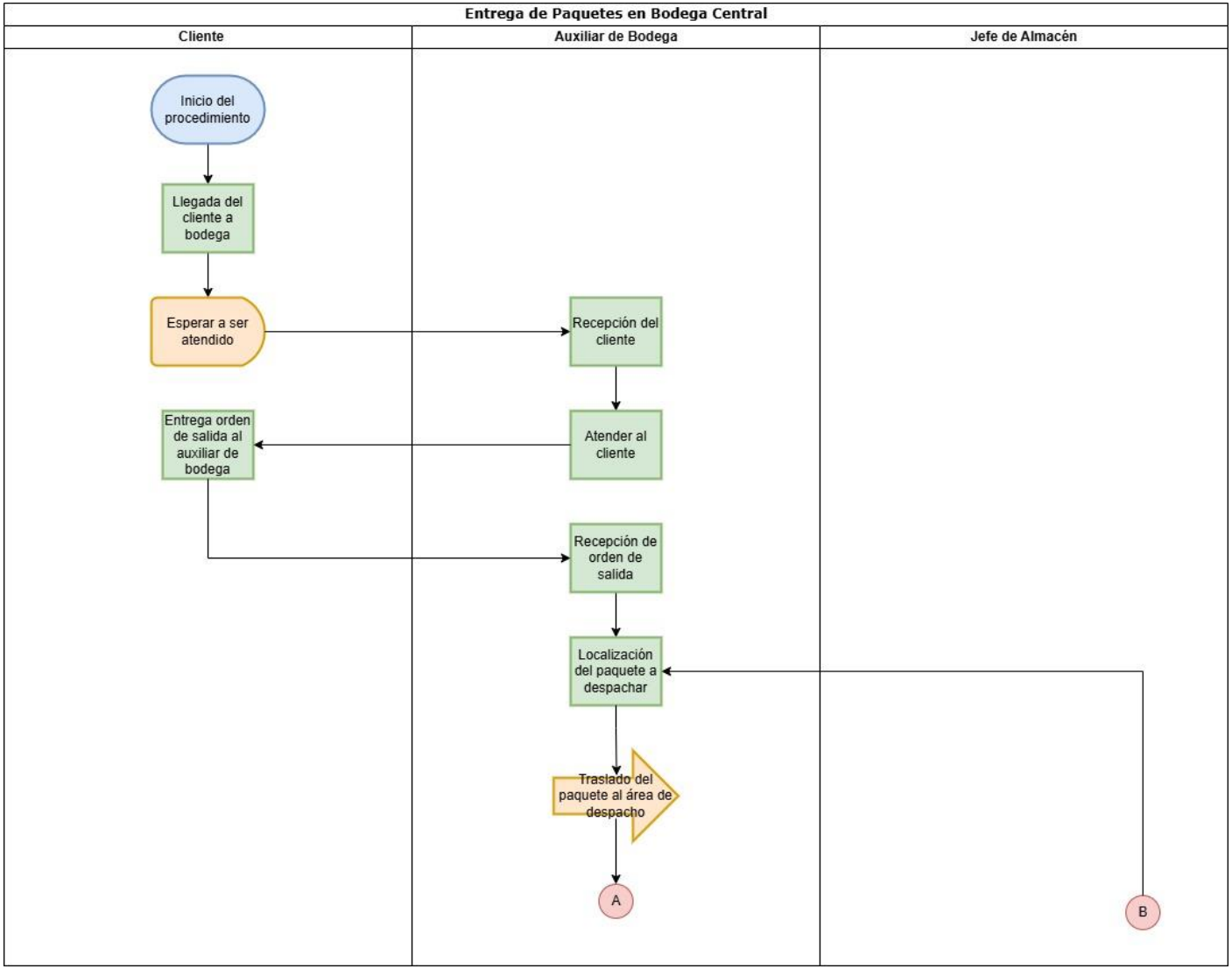
<table>
<tr><td colspan="2" rowspan="4"> </td><td rowspan="2">Manual de Procedimientos</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>18-06-2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Entrega de Paquetes en Bodega Central</td><td>Código:</td><td>OPS-EPB-2</td></tr>
<tr><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Páginas:</td><td>2 de 3</td></tr>
<tr><td colspan="5">II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</td></tr>
<tr><td colspan="5">Descripción de la actividad</td></tr>
<tr><td>Paso</td><td>Encargado</td><td colspan="3">Inicio del procedimiento:</td></tr>
<tr><td>1</td><td>Cliente</td><td colspan="3">Se presenta a las instalaciones de bodega central para retirar su paquetería.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Cliente</td><td colspan="3">Espera a ser atendido en sala de espera mientras se desocupa un auxiliar de bodega.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Auxiliar de Bodega</td><td colspan="3">Recibe al cliente y solicita el formato de orden de salida, el cual, fue elaborado por el agente de ventas.</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Auxiliar de Bodega</td><td colspan="3">Procede a buscar la disponibilidad de la paquetería detallada en el formato, en la base de datos, para luego localizarla en los estantes, la cual, es identificada a través de una serie numérica.</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Auxiliar de Bodega</td><td colspan="3">Una vez identificada la paquetería, la traslada al área de despacho.</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Auxiliar de Bodega</td><td colspan="3">Entrega el formato de orden de salida al responsable de bodega solicitando aprobación para entregar al cliente.</td></tr>
<tr><td>7</td><td>Responsable de Bodega</td><td colspan="3">Recibe el formato de orden de salida y verifica que la numeración correspondiente en la etiqueta de los paquetes coincida con la del formato.

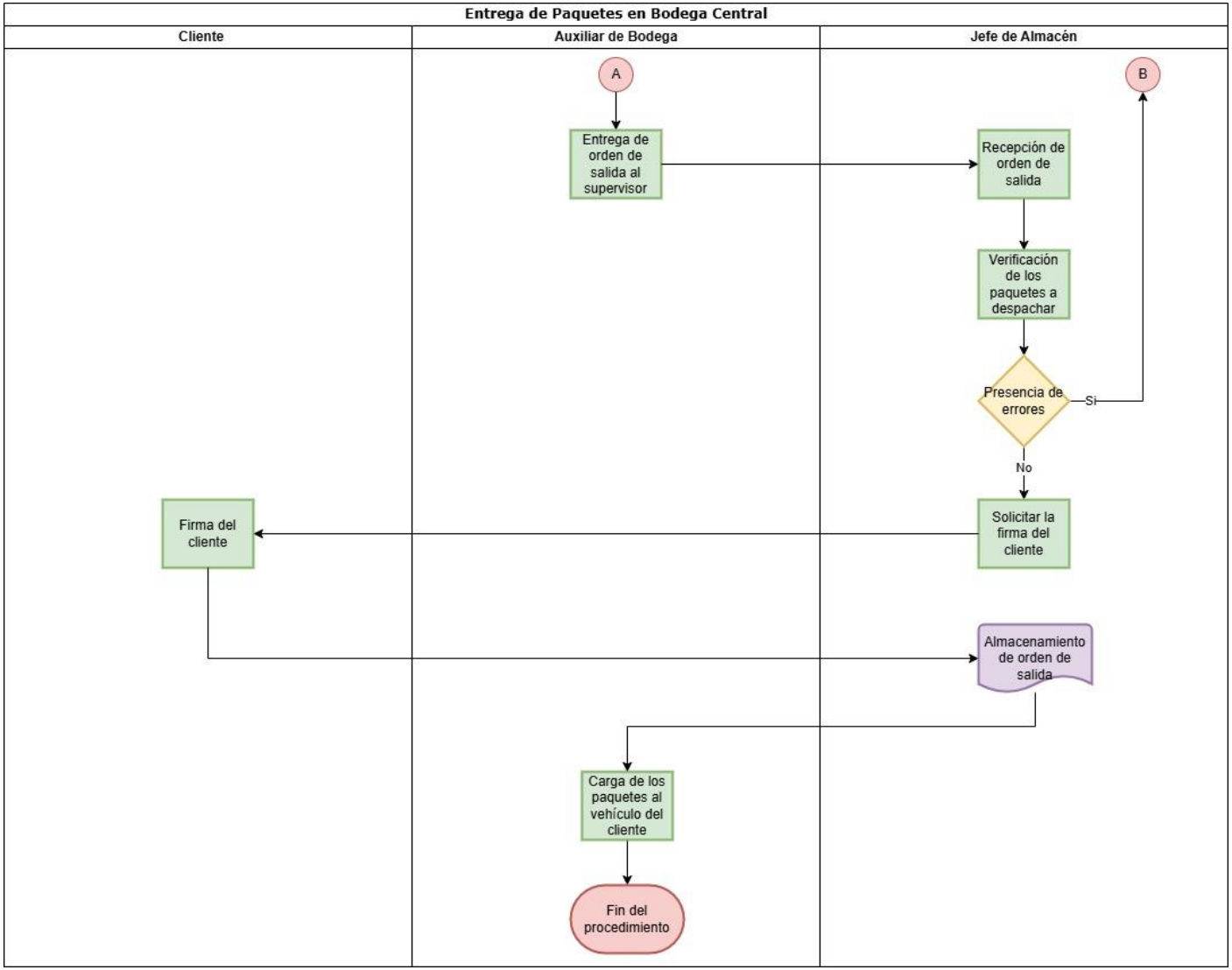
¿Presencia de errores?

Si: realizar observación al auxiliar de bodega, quien regresa al paso 4.
No: Continúa el procedimiento</td></tr>
<tr><td>8</td><td>Auxiliar de Bodega</td><td colspan="3">Una vez obtenida la aprobación de salida, procede a informar al cliente que su paquetería se encuentra lista para ser retirada.</td></tr>
<tr><td>9</td><td>Auxiliar de Bodega</td><td colspan="3">Entrega al cliente su paquetería y verifica con él la numeración de los mismos, para posteriormente darle de baja en el sistema de rastreo y control.</td></tr>
<tr><td>10</td><td>Auxiliar de Bodega</td><td colspan="3">Escanea el código de barra de los paquetes, para actualizar el estado de la paquetería y darle de baja del sistema de rastreo y control. (Proceso que se realiza de forma simultánea con el paso anterior)</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td colspan="2" rowspan="4"> </td><td rowspan="4">Manual de Procedimientos</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>18-06-2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Código:</td><td>OPS-EPB-2</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Entrega de Paquetes en Bodega Central</td><td>Versión:</td><td>1.0</td></tr>
<tr><td>Páginas:</td><td>3 de 3</td></tr>
<tr><td>Paso</td><td>Encargado</td><td colspan="3">Continuación del procedimiento:</td></tr>
<tr><td>11</td><td>Auxiliar de Bodega</td><td colspan="3">Luego de haber entregado la paquetería solicita la firma del cliente en el formato de orden de salida.</td></tr>
<tr><td>12</td><td>Auxiliar de Bodega</td><td colspan="3">Una vez firmado el formato, entrega un duplicado del mismo al cliente y procede a cargar la paquetería en el vehículo indicado por el mismo.</td></tr>
<tr><td>13</td><td>Auxiliar de Bodega</td><td colspan="3">Una vez despachado el cliente procede a almacenar el formato de orden de salida original.</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="3">Fin del procedimiento.</td></tr>
<tr><td colspan="5">III. OBSERVACIONES</td></tr>
<tr><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Elaborado por:</td><td colspan="3">Douglas Montes/ Eduardo Morales/ Elias Fletes</td></tr>
<tr><td colspan="2">Revisado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Aprobado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

IV. DIAGRAMA DE FLUJO




Entrega de Paquetes en Bodega Central
Cliente
Auxiliar de Bodega
Jefe de Almacén
A
B
Entrega de orden de salida al supervisor
Recepción de orden de salida
Verificación de los paquetes a despachar
Presencia de errores
Si
No
Solicitar la firma del cliente
Firma del cliente
Almacenamiento de orden de salida
Carga de los paquetes al vehículo del cliente
Fin del procedimiento

Clasificación y Almacenaje de Paquetes

tetraigodetodo.com	Manual de Procedimientos	Fecha de elaboración:	18-06-2024
		Fecha de revisión:	
		Código:	OPS-CAP-3
	Clasificación y Almacenaje de Paquetes	Versión:	
		Páginas:	1 de 3

I. GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO			
Nombre del procedimiento:	Clasificación y Almacenaje de Paquetes	Áreas responsables:	- Operaciones
Cargo del responsable del procedimiento:	- Responsable de Bodega	Número de personas involucradas en el procedimiento:	8
Objetivo del procedimiento:	Realizar una clasificación eficiente de los paquetes para agilizar el procedimiento de transporte hacia sus destinos finales, garantizando buenos tiempos de entrega y un correcto almacenamiento de los mismos que permite maximizar el espacio de la bodega mejorando la gestión y entrega de la paquetería.		
Alcance:	El procedimiento inicia luego de haber realizado el pesaje de la paquetería recién procesada en la bodega Santa María, este incluye la clasificación de la mercadería según el tipo de cliente y finaliza con el almacenamiento de la misma en las bodegas correspondientes (Oficina Central y Bodega Santa María) para su entrega final.		
Periodicidad:	Cada vez que arriben paquetes a bodega central.		
Proveedores:	Entradas:	Salidas:	Receptores:
Auxiliar de Bodega	Paquetería procesada	Paquetería clasificada y almacenada	Auxiliar de Bodega
Recursos utilizados:	Recursos humanos:	- Auxiliar de Bodega - Responsable de Bodega - Conductor	
	Recursos materiales y tecnológicos:	- Computadora - Papelería - Estanterías - Vehículo de transporte	
	Recursos de información:	- Lista de paquetes	

<table>
<tr><td colspan="2" rowspan="3"> </td><td rowspan="3">Manual de Procedimientos</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>18-06-2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Código:</td><td>OPS-CAP-3</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">Clasificación y Almacenaje de Paquetes</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Páginas:</td><td>2 de 3</td></tr>
<tr><td colspan="5">II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</td></tr>
<tr><td colspan="5">Descripción de la actividad</td></tr>
<tr><td>Paso</td><td>Encargado</td><td colspan="3">Inicio del procedimiento:</td></tr>
<tr><td>1</td><td>Auxiliar de Bodega</td><td colspan="3">Utilizando la información proporcionada por los escaneos del código de barra de los paquetes durante el proceso de descarga y recepción, clasifica los paquetes según su destino y tipo de cliente.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Auxiliar de Bodega</td><td colspan="3">¿El paquete pertenece a bodega Santa María?

Sí: Procede a almacenar los paquetes correspondientes en las estanterías. Dirigirse al fin del procedimiento.
No: Continúa el procedimiento.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Auxiliar de Bodega</td><td colspan="3">Ubica los paquetes cerca del área de carga para su posterior traslado a oficina de ventas.</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Auxiliar de Bodega</td><td colspan="3">Entrega al responsable de bodega la lista de paquetes utilizada, la cual fue brindada por él mismo en el procedimiento de "Recepción de Paquetes en Bodega Central".</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Responsable de Bodega</td><td colspan="3">Verifica los paquetes a transportar utilizando la lista de paquetes como soporte de la operación.</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Responsable de Bodega</td><td colspan="3">¿Existe presencia de errores?

Si: Coordina con el auxiliar de bodega para que se realice nuevamente una revisión y ubicación de los paquetes. Regresa al paso 4.

No: Continua el procedimiento.</td></tr>
<tr><td>7</td><td>Responsable de Bodega</td><td colspan="3">Aprueba la orden de salida de los paquetes.</td></tr>
<tr><td>8</td><td>Responsable de Bodega</td><td colspan="3">Solicita al conductor que firme su validación de la orden de salida de los paquetes.</td></tr>
<tr><td>9</td><td>Conductor</td><td colspan="3">Procede a firmar el documento proporcionado.</td></tr>
</table>

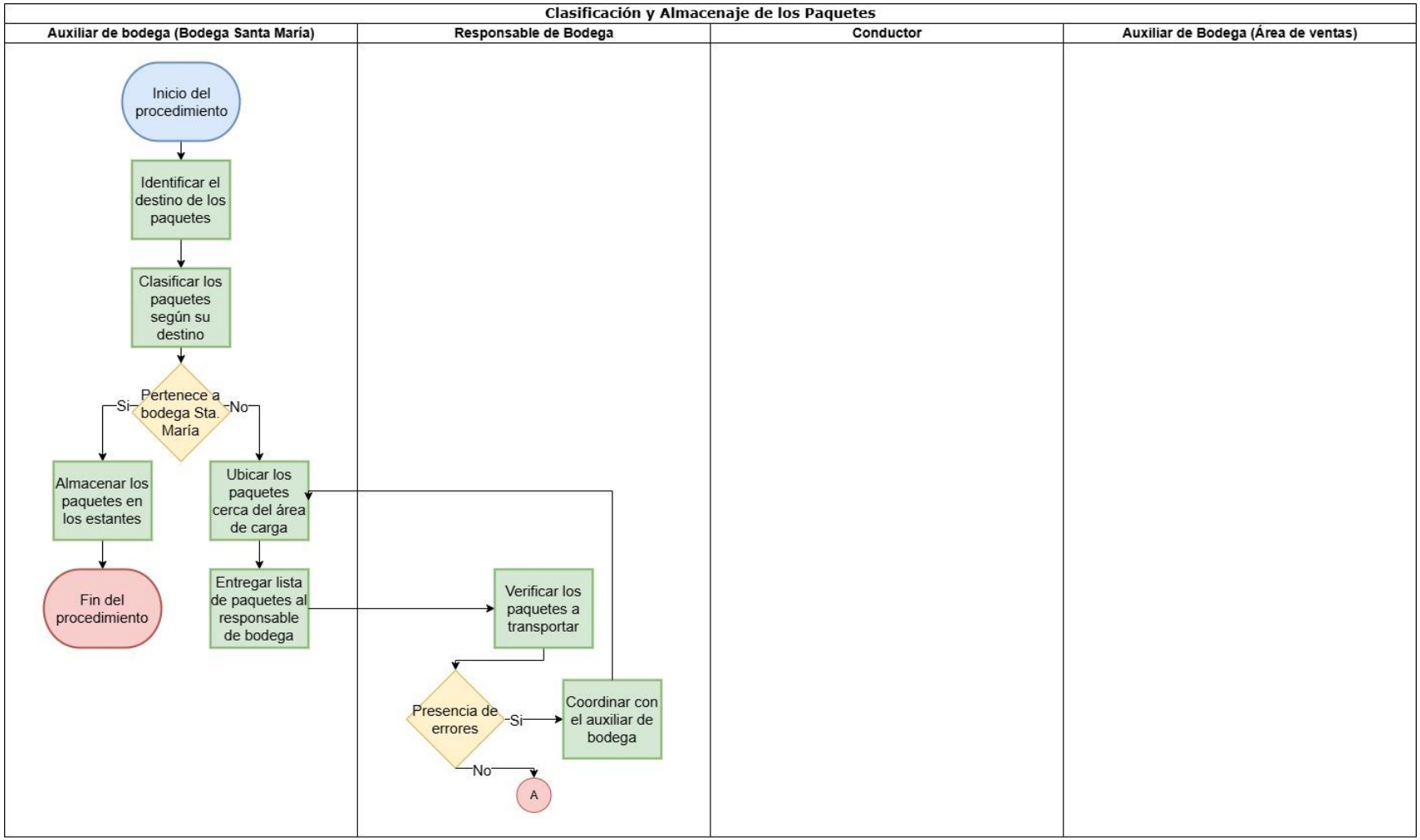
tetraigodetodo.com	Manual de Procedimientos	Fecha de elaboración:	18-06-2024
		Fecha de revisión:	
		Código:	OPS-CAP-3
	Clasificación y Almacenaje de Paquetes	Versión:	
		Páginas:	3 de 3

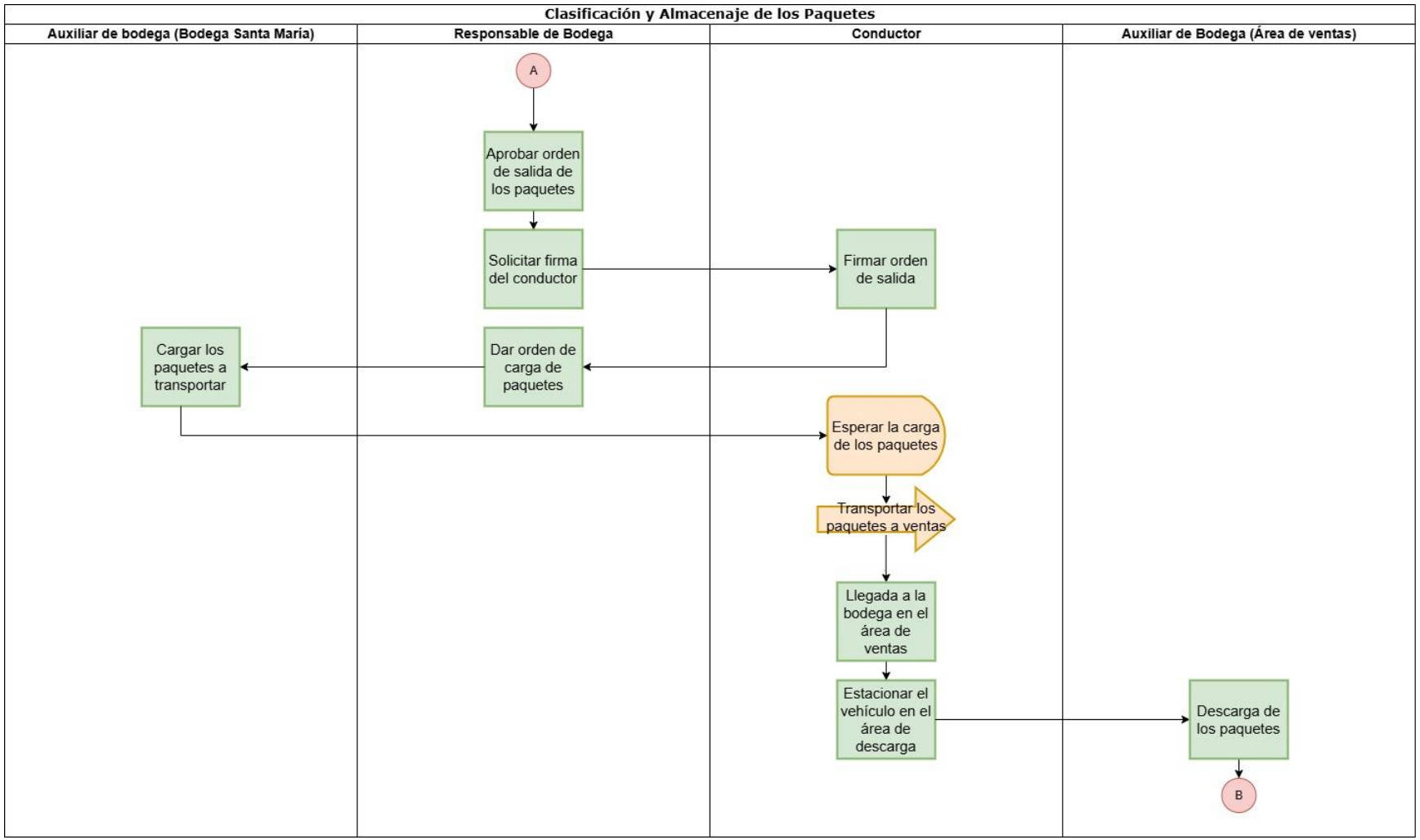
Paso	Encargado	**Continuación del procedimiento:**
10	Responsable de Bodega	Indica a los auxiliares de bodega que inicien el proceso de carga de los paquetes.
11	Auxiliar de Bodega	Una vez recibida la orden por parte del responsable de bodega, se encargan de subir la paquetería clasificada con destino a oficina central en el vehículo de transporte, manipulando de manera correcta la paquetería.
12	Conductor	Realiza un breve acompañamiento en la etapa carga y espera su finalización.
13	Conductor	Una vez finalizada la etapa de carga, traslada la mercancía en el vehículo de transporte designado al área de ventas.
14	Conductor	Completa la etapa de transporte y estaciona el vehículo de transporte en el área asignada para iniciar la descarga de la paquetería.
15	Auxiliar de bodega	Descargan los paquetes de forma ordenada y cuidadosa, garantizando el manejo adecuado de los productos, ubicándolos de forma estratégica para su escaneo eficiente.
16	Auxiliar de Bodega	Una vez finalizada la descarga, realizan un escaneo de los paquetes para actualizar la ubicación de los mismos en el sistema de control y seguimiento.
17	Auxiliar de Bodega	Luego de escanear toda la paquetería se ubica en las estanterías según la terminación de la numeración establecida en la etiqueta, método de envío y tamaño.
		Fin del procedimiento.

III. OBSERVACIONES

Elaborado por:	Douglas Montes/ Eduardo Morales/ Elias Fletes
Revisado por:	
Aprobado por:	

IV. DIAGRAMA DE FLUJO




Clasificación y Almacenaje de los Paquetes
Auxiliar de bodega (Bodega Santa María)
Responsable de Bodega
Conductor
Auxiliar de Bodega (Área de ventas)
A
Aprobar orden de salida de los paquetes
Solicitar firma del conductor
Firmar orden de salida
Cargar los paquetes a transportar
Dar orden de carga de paquetes
Esperar la carga de los paquetes
Transportar los paquetes a ventas
Llegada a la bodega en el área de ventas
Estacionar el vehículo en el área de descarga
Descarga de los paquetes
B

Clasificación y Almacenaje de los Paquetes			
Auxiliar de bodega (Bodega Santa María)	**Responsable de Bodega**	**Conductor**	**Auxiliar de Bodega (Área de ventas)**

Preparación de Instrucciones para el Transporte de Cargas

tetraigodetodo.com	Manual de Procedimientos	Fecha de elaboración:	18-06-2024
		Fecha de revisión:	
		Código:	OPS-PIT-4
	Preparación de Instrucciones para el Transporte de Cargas	Versión:	
		Páginas:	1 de 3

I. GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO			
Nombre del procedimiento:	Preparación de Instrucciones para el Transporte de Cargas	Áreas responsables:	- Operaciones
Cargo del responsable del procedimiento:	- Jefe de Operaciones	Número de personas involucradas en el procedimiento:	2
Objetivo del procedimiento:	Elaborar las instrucciones necesarias para garantizar el cumplimiento legal y eficiente del transporte de la mercancía importada, asegurando que todos los requisitos regulatorios y aduaneros se cumplan para facilitar la entrega en las bodegas fiscales del país.		
Alcance:	La preparación de instrucciones para el transporte de cargas comienza cuando el coordinador de tráfico recibe la documentación enviada por parte de la empresa de transporte (naviera o aerolínea de carga) para realizar las debidas instrucciones, este procedimiento incluye el envío de dichas instrucciones al transportista y la entrega de la documentación necesaria al aforador para proceder a realizar la declaración aduanera.		
Periodicidad:	Cada vez que se importe mercadería.		
Proveedores:	Entradas:	Salidas:	Receptores:
Empresa transportista	Manifiesto de carga, lista de empaque, contrato del transportista	Declaración de importación	Aforador

tetraigodetodo.com	Manual de Procedimientos	Fecha de elaboración:	18-06-2024
		Fecha de revisión:	
		Código:	OPS-PIT-4
	Preparación de Instrucciones para el Transporte de Cargas	Versión:	
		Páginas:	2 de 3

Recursos utilizados:	Recursos humanos:	- Coordinador de tráfico - Aforador
	Recursos materiales y tecnológicos	- Computadora - Impresora - Papelería
	Recursos de información:	- Manifiesto de carga - Lista de empaque - Contrato del transportista - Factura Comercial

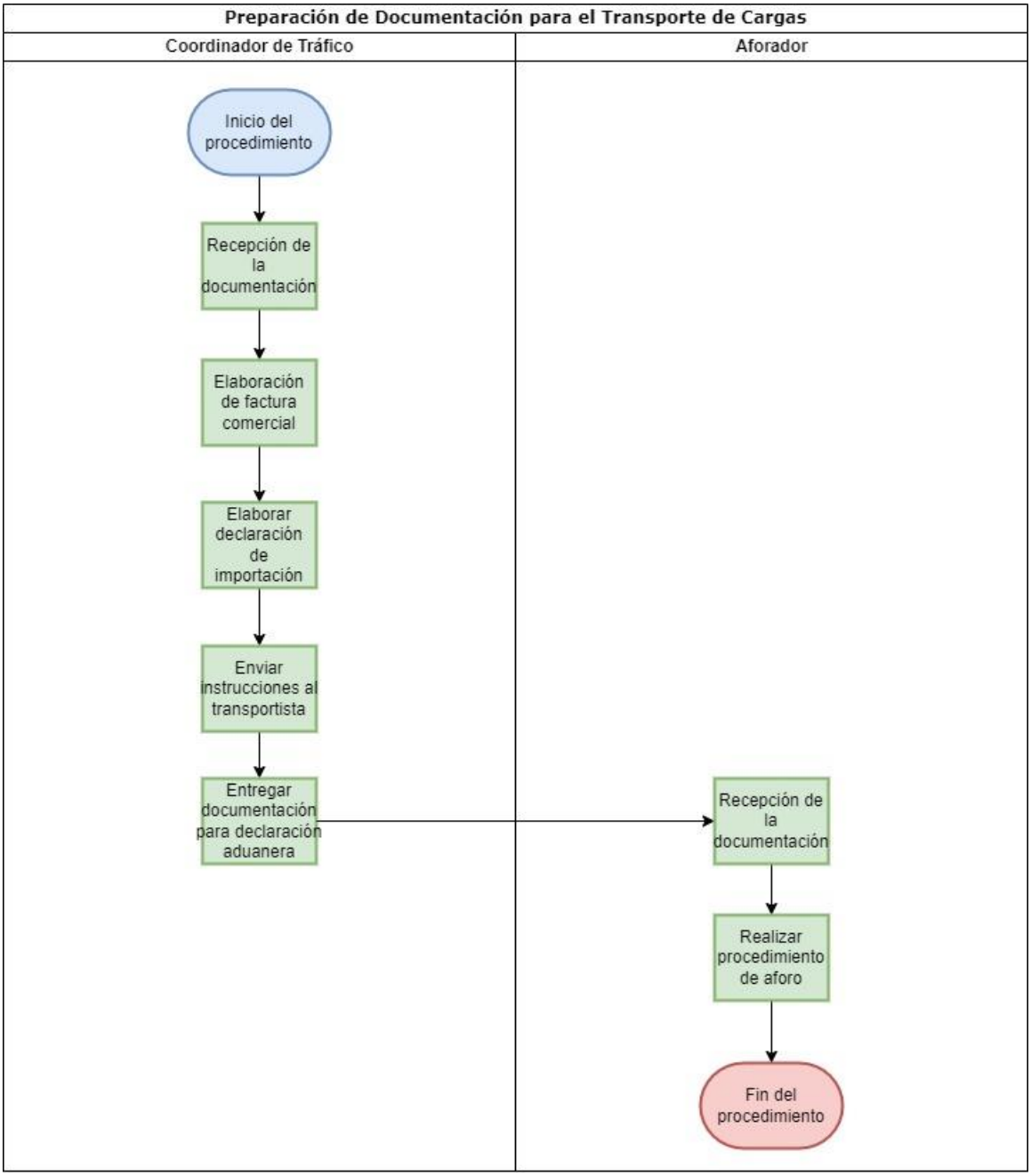
II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Descripción de la actividad

Paso	Encargado	
		Inicio del procedimiento:
1	Coordinador de tráfico	Recibe la documentación procesada por la empresa transportista (naviera o aerolínea de carga) el cual incluye: lista de empaque, manifiesto de carga y contratos.
2	Coordinador de tráfico	Una vez recibida dicha documentación, procede a realizar una factura respecto al manifiesto de carga, dicho documento contiene de manera específica la descripción de los productos a importarse.
3	Coordinador de tráfico	Elabora la declaración de importación la cual contiene información como: detalles del importador, descripción y valor de las mercancías, factura comercial, contrato con el transportista, licencias de importación, certificados de origen, entre otros documentos relevantes.
4	Coordinador de tráfico	Después de haber realizado la declaración de importación, se espera la notificación por parte de la empresa importadora solicitando las instrucciones para el transporte de la mercancía a importar a las bodegas fiscales del país.
5	Coordinador de tráfico	Envía dichas instrucciones a la empresa transportista, ya sea aerolínea de carga o naviera.
6	Coordinador de tráfico	Entrega al aforador la documentación necesaria para que este elabore la declaración aduanera.
7	Aforador	Recibe la documentación requerida para realizar el procedimiento de aforo. **Ver Procedimiento de elaboración de declaración aduanera.**
		Fin del procedimiento.

<table>
<tr><td rowspan="4"> </td><td rowspan="3">Manual de Procedimientos</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>18-06-2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Código:</td><td>OPS-PIT-4</td></tr>
<tr><td>Preparación de Instrucciones para el Transporte de Cargas</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">Páginas:</td><td>3 de 3</td></tr>
<tr><td colspan="4">III. OBSERVACIONES</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>Elaborado por:</td><td colspan="3">Douglas Montes/ Eduardo Morales/ Elias Fletes</td></tr>
<tr><td>Revisado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>Aprobado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

IV. DIAGRAMA DE FLUJO



Preparación de la Declaración Aduanera

tetraigodetodo.com	Manual de Procedimientos	Fecha de elaboración:	18-06-2024
		Fecha de revisión:	
		Código:	OPS-PAD-5
	Preparación de la Declaración Aduanera	Versión:	
		Páginas:	1 de 3

I. GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO			
Nombre del procedimiento:	Preparación de la Declaración Aduanera	Áreas responsables:	- Operaciones
Cargo del responsable del procedimiento:	- Jefe de Operaciones	Número de personas involucradas en el procedimiento:	3
Objetivo del procedimiento:	Elaborar la declaración aduanera de manera precisa y conforme a la normativa vigente, asegurando que toda la información requerida sobre las mercancías importadas sea presentada a aduana en tiempo y forma, con el propósito de facilitar el despacho aduanero evitando retrasos o imprevistos que puedan afectar al proceso de importación.		
Alcance:	El procedimiento comienza cuando la aduana recibe la carga importada en la bodega fiscal correspondiente incluyendo la inspección física y elaboración del RESA. Este procedimiento incluye la clasificación arancelaria de los productos, así como su valoración en aduana, y concluye con la revisión y aprobación de la declaración aduanera.		
Periodicidad:	Cada vez que aduana emita el registro de entradas y salidas.		
Proveedores:	Entradas:	Salidas:	Receptores:
Aduana	Registro de Entradas y Salidas	Declaración aduanera aprobada	Aforador
Recursos utilizados:	Recursos humanos:	- Jefe de Operaciones - Coordinador de tráfico - Aforador	
	Recursos materiales y tecnológicos:	- Computadora - Impresora - Papelería	
	Recursos de información:	- Manifiesto de carga - Lista de empaque - Contrato del transportista - Sistema Arancelario Centroamericano	

<table>
<tr><td colspan="2" rowspan="3"> </td><td rowspan="3">Manual de Procedimientos</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>18-06-2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Código:</td><td>OPS-PAD-5</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">Preparación de la Declaración Aduanera</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Páginas:</td><td>2 de 3</td></tr>
<tr><td colspan="5">II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</td></tr>
<tr><td colspan="5">Descripción de la actividad</td></tr>
<tr><td>Paso</td><td>Encargado</td><td colspan="3">Inicio del procedimiento:</td></tr>
<tr><td>1</td><td>Aduana</td><td colspan="3">Recibe la carga importada recibida en la bodega fiscal correspondiente.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Aduana</td><td colspan="3">Procede a realizar la inspección física de la mercadería importada con respecto a la documentación proporcionada por la empresa importadora.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Aduana</td><td colspan="3">¿Presencia de errores?

Si: Notifica a la empresa importadora sobre el error existente y proceden a enviar una multa. Continúa al paso 4.
No: Continúa al paso 5.</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Jefe de Operaciones</td><td colspan="3">Coordina el pago de la multa correspondiente junto con el área de contabilidad. Continúa el procedimiento.</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Aduana</td><td colspan="3">Una vez realizada la inspección aduanera, procede a elaborar el Registro de Entradas y Salidas (RESA) para luego notificar a la empresa importadora la solicitud de la declaración aduanera para el despacho de las mercancías.</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Coordinador de tráfico</td><td colspan="3">Entrega al aforador la documentación necesaria para que este elabore la declaración aduanera.</td></tr>
<tr><td>7</td><td>Aforador</td><td colspan="3">Recibida y verificada la documentación necesaria, procede a determinar la clasificación arancelaria de los productos, así como valorar las mercancías según los criterios establecidos por las autoridades aduaneras, examinando el valor de transacción declarado en la factura comercial, y si es necesario ajusta el valor de las mismas teniendo en cuenta los costos de transporte, seguros y otros gastos relacionados con la importación.</td></tr>
<tr><td>8</td><td>Aforador</td><td colspan="3">Tras completar la clasificación y valoración aduanera de las mercancías importadas, elabora la declaración aduanera, que luego entrega al jefe de operaciones para su revisión y aprobación correspondiente.</td></tr>
</table>

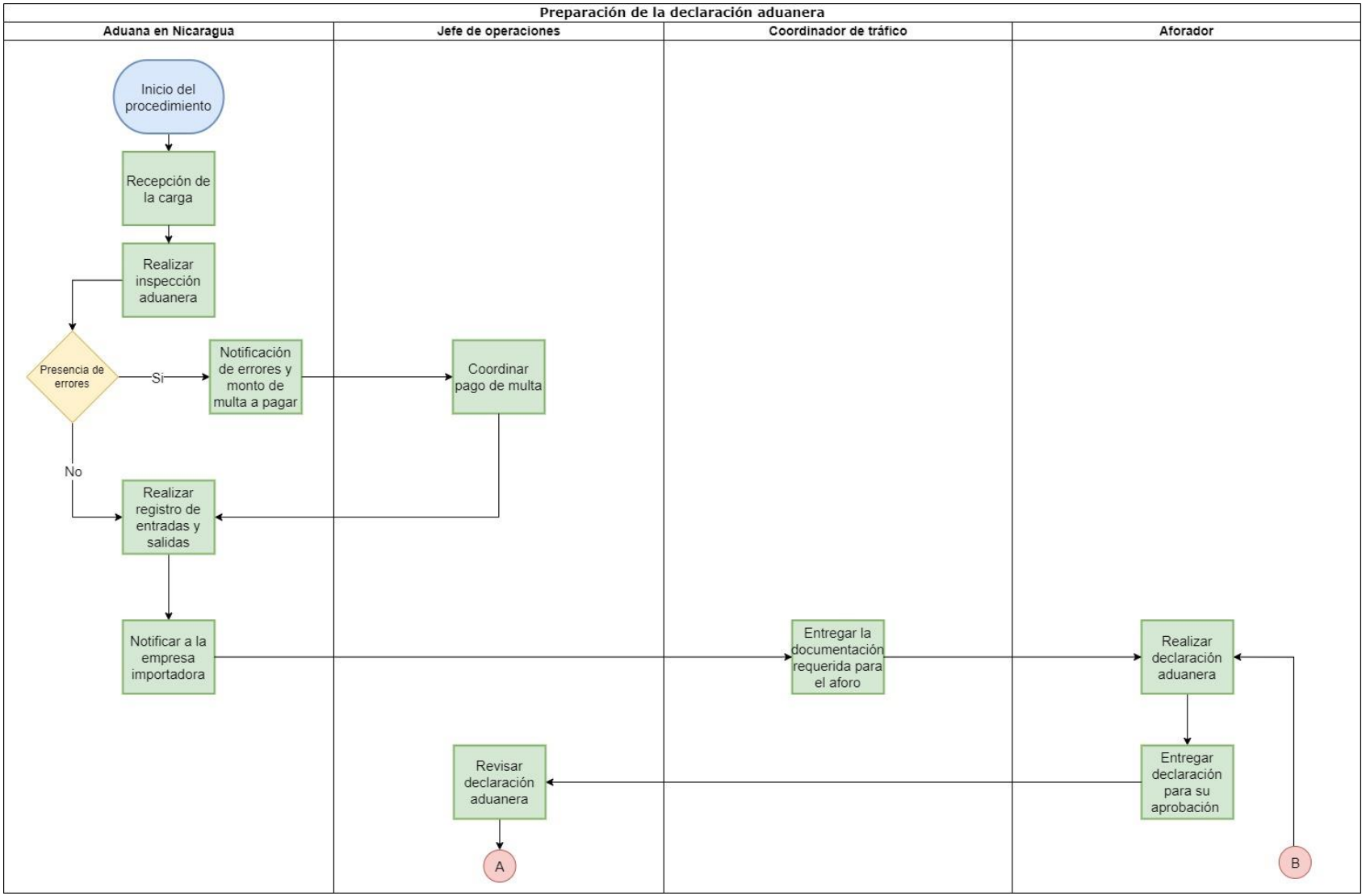
<table>
<tr><td colspan="2" rowspan="4"> </td><td rowspan="4">Manual de Procedimientos</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>18-06-2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Código:</td><td>OPS-PAD-5</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Preparación de la Declaración Aduanera</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Páginas:</td><td>3 de 3</td></tr>
<tr><td>Paso</td><td>Encargado</td><td colspan="3">Continuación del procedimiento:</td></tr>
<tr><td>9</td><td>Jefe de Operaciones</td><td colspan="3">Al recibir dicha declaración aduanera, verifica la documentación.

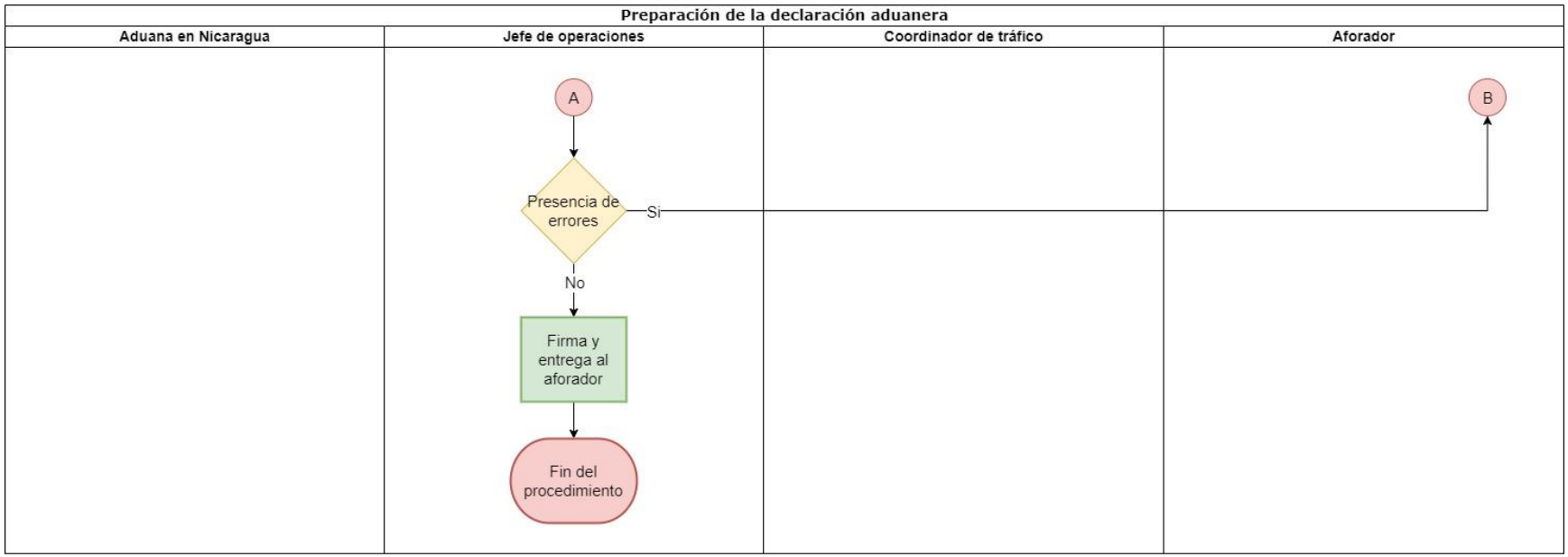
¿Presencia de errores?

Si: Notifica al aforador los errores y cambios que debe realizar ya sea en relación a la clasificación arancelaria (código arancelario respecto al producto) y/o con la valoración aduanera de la mercancía. Regresar al paso 7.

No: Continúa el procedimiento.</td></tr>
<tr><td>10</td><td>Jefe de Operaciones</td><td colspan="3">Aprueba y firma la declaración aduanera, luego la entrega al aforador que realizó la solicitud de aprobación para que proceda a realizar el boletín de impuestos.</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="3">Fin del procedimiento.</td></tr>
<tr><td colspan="5">III. OBSERVACIONES</td></tr>
<tr><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Elaborado por:</td><td colspan="3">Douglas Montes/ Eduardo Morales/ Elias Fletes</td></tr>
<tr><td colspan="2">Revisado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Aprobado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

IV. DIAGRAMA DE FLUJO




Preparación de la declaración aduanera
Aduana en Nicaragua
Jefe de operaciones
Coordinador de tráfico
Aforador
A
Presencia de errores
Si
No
Firma y entrega al aforador
Fin del procedimiento
B

Pago de Impuestos y Aranceles

tetraigodetodo.com	Manual de Procedimientos	Fecha de elaboración:	18-06-2024
		Fecha de revisión:	
		Código:	OPS-PIA-6
	Pago de Impuestos y Aranceles	Versión:	
		Páginas:	1 de 3

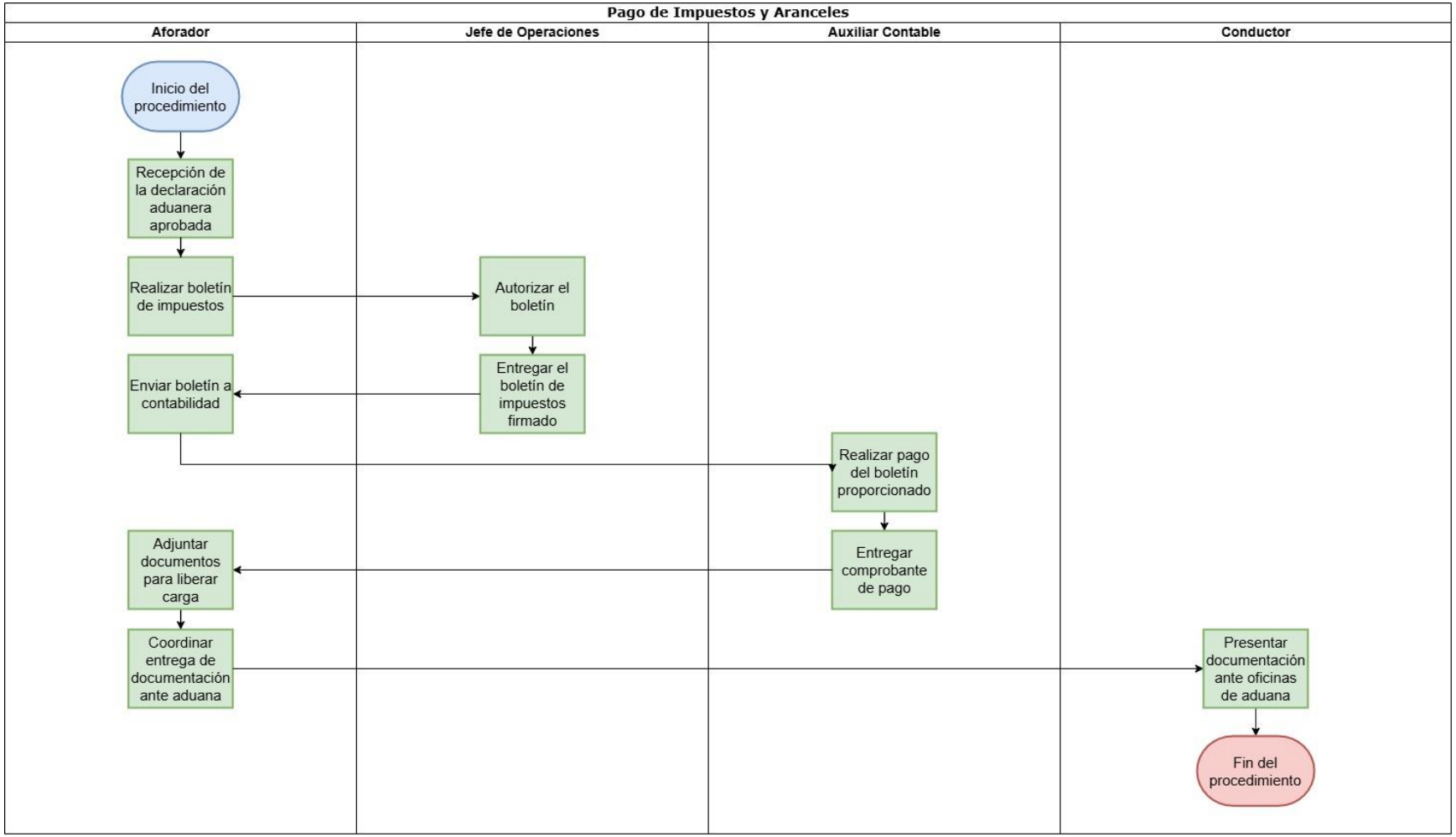
I. GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO			
Nombre del procedimiento:	Pago de Impuestos y Aranceles	Áreas responsables:	- Operaciones - Contabilidad
Cargo del responsable del procedimiento:	- Jefe de Operaciones	Número de personas involucradas en el procedimiento:	4
Objetivo del procedimiento:	Asegurar el pago preciso y oportuno de todos los impuestos y aranceles aplicables a las mercancías importadas, garantizando el cumplimiento de la documentación requerida, regulaciones fiscales y aduaneras vigentes, con el propósito de facilitar el despacho aduanero de la paquetería.		
Alcance:	Inicia cuando el aforador recibe la declaración aduanera aprobada por su jefe inmediato, este procedimiento incluye la elaboración del boletín de impuestos su debida revisión y autorización, el pago de los impuestos y aranceles cargados a la mercancía importada, y este finaliza con la entrega de la documentación necesaria ante aduana para proceder con la liberación de la carga.		
Periodicidad:	Cada vez que se aprueba la declaración aduanera.		
Proveedores:	Entradas:	Salidas:	Receptores:
Aforador	Declaración aduanera aprobada	Boletín de impuestos, declaración aduanera	Aforador
Recursos utilizados:	Recursos humanos:	- Jefe de Operaciones - Aforador - Auxiliar Contable - Conductor	
	Recursos materiales y tecnológicos:	- Computadora - Impresora - Papelería - Vehículo de carga	
	Recursos de información:	- Declaración aduanera - Sistema Arancelario Centroamericano	

tetraigodetodo.com	Manual de Procedimientos	Fecha de elaboración:	18-06-2024
		Fecha de revisión:	
		Código:	OPS-PIA-6
	Pago de Impuestos y Aranceles	Versión:	
		Páginas:	2 de 3

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Descripción de la actividad		
Paso	Encargado	**Inicio del procedimiento:**
1	Aforador	Recibe la declaración aduanera revisada y firmada por el jefe de operaciones.
2	Aforador	Procede a realizar el boletín de impuestos apoyándose con documentación para proceder a realizar de manera detallada y precisa el cálculo de impuestos y aranceles de la mercancía importada.
3	Aforador	Una vez realizado el boletín de impuestos es entregado al jefe de operaciones para su autorización.
4	Jefe de Operaciones	Revisa que el boletín de impuestos esté correcto, luego este es firmado para entregarlo de nuevo al aforador que realizó el documento.
5	Aforador	Se encarga de enviar el boletín de impuestos al área de contabilidad.
6	Auxiliar Contable	Recibe el boletín de impuestos aprobado por el jefe de operaciones, este lo revisa y procede a pagar por medio de una transacción a la cuenta bancaria de aduana.
7	Auxiliar Contable	Envía al aforador el comprobante del desembolso realizado respecto al pago de impuestos y aranceles de la mercancía importada detallado en el boletín de impuestos.
8	Aforador	Al recibir el comprobante de pago, se encarga de adjuntar toda la documentación necesaria para proceder a liberar la carga.
9	Aforador	Entrega al conductor toda esta documentación adjunta.
10	Conductor	Se dirige al módulo de aduana correspondiente para entregar dicha documentación y así proceder con el despacho y carga de la mercancía importada.
		Fin del procedimiento.

<table>
<tr><td rowspan="4"> </td><td rowspan="3">Manual de Procedimientos</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>18-06-2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Código:</td><td>OPS-PIA-6</td></tr>
<tr><td>Pago de Impuestos y Aranceles</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3"></td><td>Páginas: 3 de 3</td></tr>
<tr><td colspan="4">III. OBSERVACIONES</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>Elaborado por:</td><td colspan="3">Douglas Montes/ Eduardo Morales/ Elias Fletes</td></tr>
<tr><td>Revisado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>Aprobado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

IV. DIAGRAMA DE FLUJO



Transporte de la Carga Importada

<table>
<tr><td colspan="2" rowspan="4"> </td><td colspan="2" rowspan="2">Manual de Procedimientos</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>18-06-2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">Transporte de la Carga Importada</td><td>Código:</td><td>OPS-TCI-7</td></tr>
<tr><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">Páginas:</td><td>1 de 2</td></tr>
<tr><td colspan="6">I. GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO</td></tr>
<tr><td>Nombre del procedimiento:</td><td colspan="2">Transporte de la Carga Importada</td><td>Áreas responsables:</td><td colspan="2">- Operaciones</td></tr>
<tr><td>Cargo del responsable del procedimiento:</td><td colspan="2">- Jefe de Operaciones</td><td>Número de personas involucradas en el procedimiento:</td><td colspan="2">3</td></tr>
<tr><td>Objetivo del procedimiento:</td><td colspan="5">Realizar de manera eficiente el transporte de la carga importada de la bodega fiscal correspondiente hacia bodega Santa María, garantizando el bienestar de la paquetería, evitando pérdidas por daños, demoras o algún otro inconveniente, precisando el correcto almacenaje y distribución de la paquetería.</td></tr>
<tr><td>Alcance:</td><td colspan="5">Empieza cuando aduana emite una notificación a la empresa importadora indicándole que su mercancía ya está lista para ser retirada, el procedimiento comprende la coordinación del transporte, la carga de la paquetería en el vehículo de carga y termina con la recepción los paquetes en bodega Santa María.</td></tr>
<tr><td>Periodicidad:</td><td colspan="5">Cada vez que aduana notifique la disponibilidad de la paquetería para ser transportada.</td></tr>
<tr><td>Proveedores:</td><td colspan="2">Entradas:</td><td>Salidas:</td><td colspan="2">Receptores:</td></tr>
<tr><td>Aduana</td><td colspan="2">Notificación de liberación de carga</td><td>Paquetería importada</td><td colspan="2">Auxiliar de bodega</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Recursos utilizados:</td><td colspan="2">Recursos humanos:</td><td colspan="3">- Coordinador de Tráfico
- Conductor
- Auxiliar de Bodega</td></tr>
<tr><td colspan="2">Recursos materiales y tecnológicos:</td><td colspan="3">- Computadora
- Impresora
- Papelería
- Vehículo de carga</td></tr>
<tr><td colspan="2">Recursos de información:</td><td colspan="3">- Instrucciones de transporte de carga</td></tr>
</table>

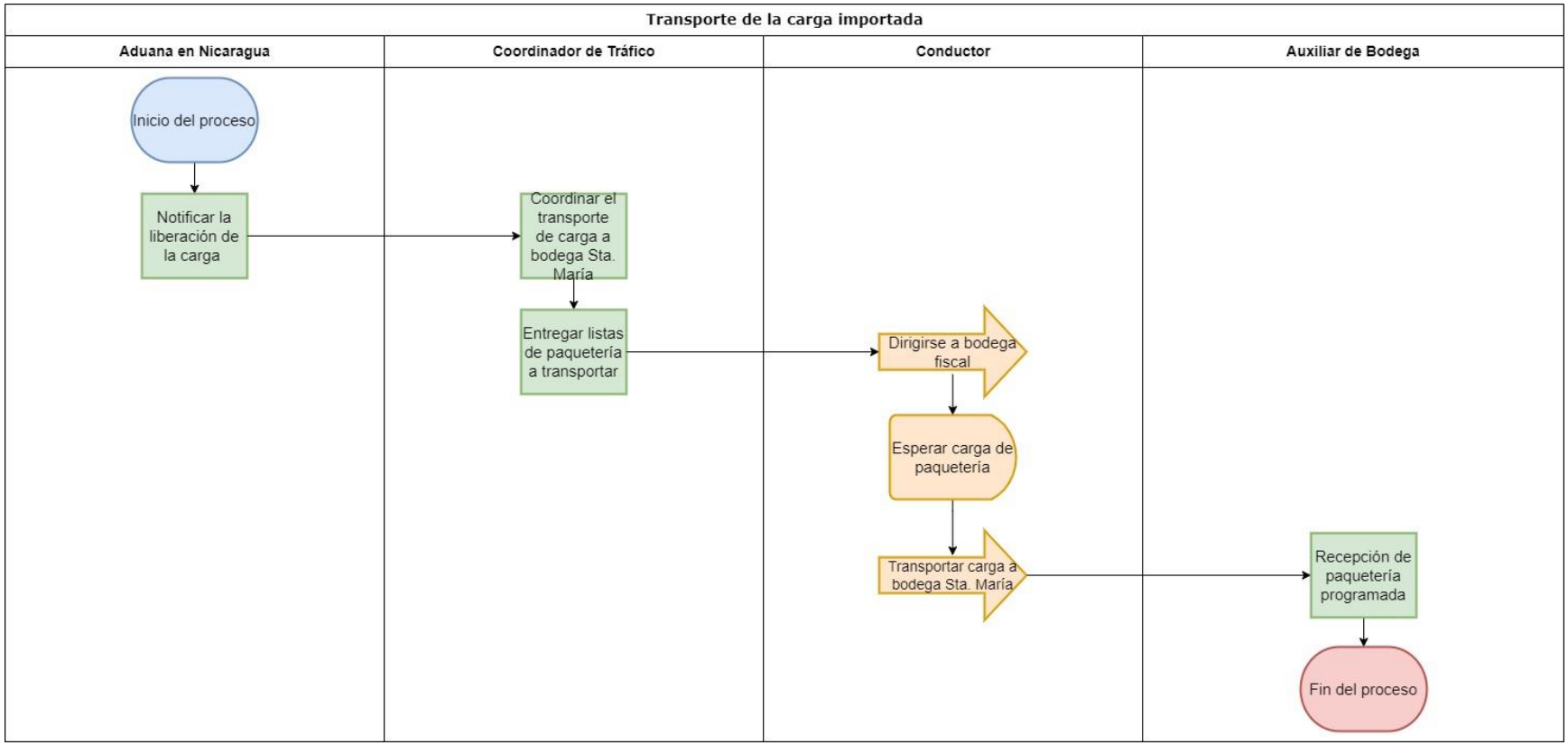
tetraigodetodo.com	Manual de Procedimientos	Fecha de elaboración:	18-06-2024
		Fecha de revisión:	
		Código:	OPS-TCI-7
	Transporte de la Carga Importada	Versión:	
		Páginas:	2 de 2

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Descripción de la actividad		
Paso	Encargado	**Inicio del procedimiento:**
1	Aduana	Envía una notificación a la empresa importadora señalando que su mercadería está lista para ser despachada.
2	Coordinador de Tráfico	Recibe la notificación, coordina y prepara las instrucciones para el transporte de la carga importada y posteriormente entrega dichas instrucciones al conductor.
3	Conductor	Recibe las instrucciones elaboradas por el coordinador de tráfico, y se dirige a la bodega fiscal correspondiente.
4	Conductor	Una vez que llega a la bodega fiscal, espera a que los auxiliares de bodega de aduana carguen la paquetería al vehículo, al mismo tiempo este verifica que toda la paquetería sea debidamente cargada apoyándose con las instrucciones recibidas.
5	Conductor	Completada la carga de la paquetería, se dirige hacia bodega Santa María.
6	Auxiliar de Bodega	Recibe la paquetería importada, para proceder a clasificar y almacenar los paquetes conforme al tipo de clientes.
		Fin del procedimiento.

III. OBSERVACIONES

Elaborado por:	Douglas Montes/ Eduardo Morales/ Elias Fletes
Revisado por:	
Aprobado por:	

IV. DIAGRAMA DE FLUJO



Reclutamiento y Selección de Personal

tetraigodetodo.com	Manual de Procedimientos	Fecha de elaboración:	18-06-2024
		Fecha de revisión:	
		Código:	RHS-RSP-1
	Reclutamiento y Selección de Personal	Versión:	
		Páginas:	1 de 5

I. GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO			
Nombre del procedimiento:	Reclutamiento y Selección de Personal	Áreas responsables:	- Recursos Humanos
Cargo del responsable del procedimiento:	- Jefe de Recursos Humanos	Número de personas involucradas en el procedimiento:	4
Objetivo del procedimiento:	Asegurar la incorporación de individuos calificados y alineados con los objetivos y metas organizacionales, a través de un procedimiento legal y transparente que garantice la precisión de los criterios laborales, contribuyendo al desempeño y crecimiento organizacional.		
Alcance:	El procedimiento de selección y reclutamiento del personal empieza con la identificación de la necesidad de un nuevo colaborador, incluyendo la definición del perfil de la vacante, estudio de los costos de la contratación y análisis de presupuesto y finaliza con la elaboración de la contratación del candidato seleccionado.		
Periodicidad:	Cada vez que se realice una solicitud de contratación.		
Proveedores:	Entradas:	Salidas:	Receptores:
Jefe o Gerente de Área	Solicitud de contratación de personal	Contrato de empleo	Jefe de Recursos Humanos
Recursos utilizados:	Recursos humanos:	- Gerente General - Jefe o Gerente de Área - Jefe de Recursos Humanos - Responsable de diseño y redes sociales	
	Recursos materiales y tecnológicos:	- Computadora - Impresora - Papelería	
	Recursos de información:	- Solicitud de contratación de personal - Contrato	

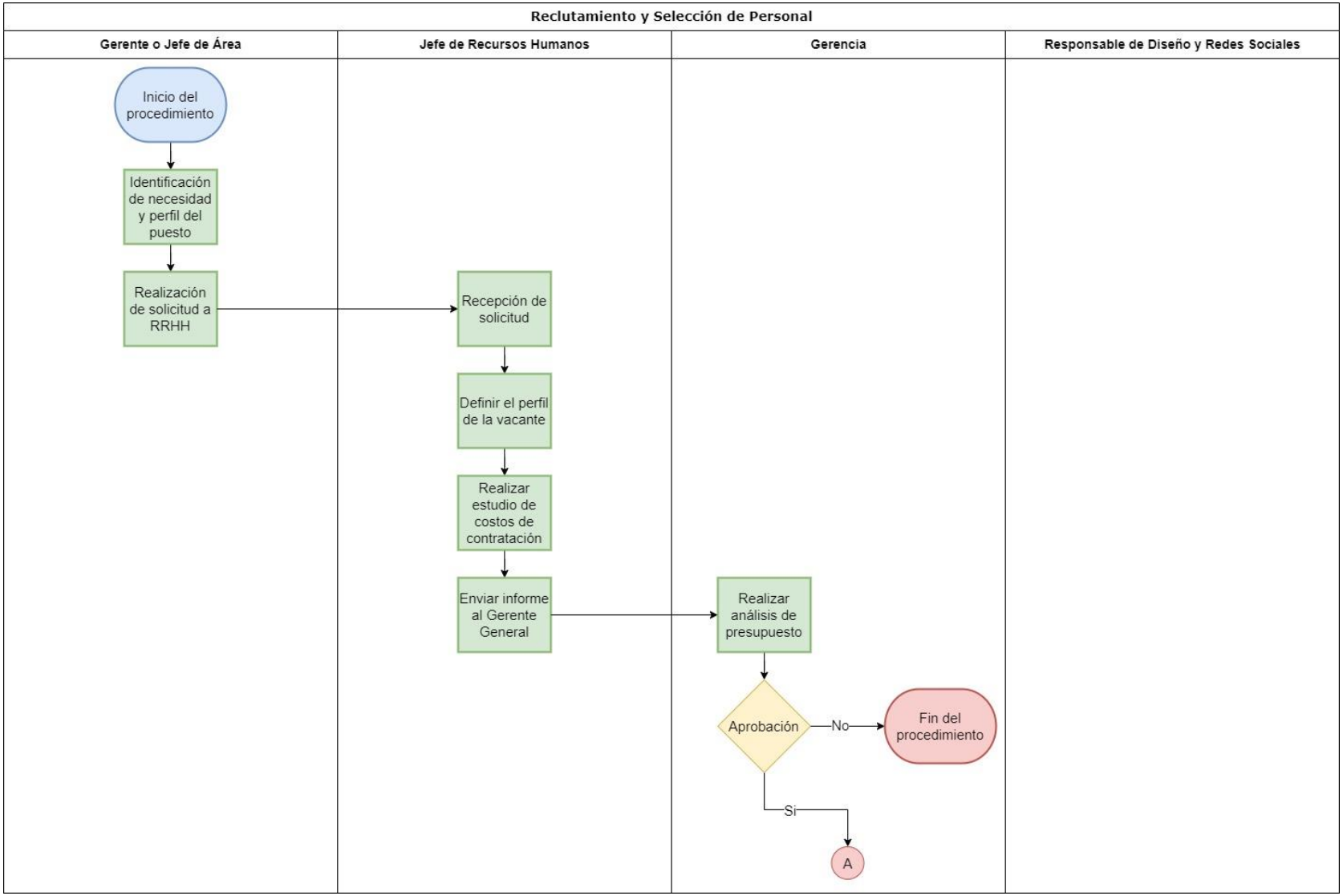
<table>
<tr><td colspan="3" rowspan="3"> </td><td rowspan="3">Manual de Procedimientos</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>18-06-2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Código:</td><td>RHS-RSP-1</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Reclutamiento y Selección de Personal</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Páginas:</td><td>2 de 5</td></tr>
<tr><td colspan="6">II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</td></tr>
<tr><td colspan="6">Descripción de la actividad</td></tr>
<tr><td>Paso</td><td>Encargado</td><td colspan="4">Inicio del procedimiento:</td></tr>
<tr><td>1</td><td>Gerente o Jefe de Área</td><td colspan="4">Identifica la necesidad de un nuevo colaborador en la empresa teniendo en consideración aspectos relacionados a la demanda del servicio.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Gerente o Jefe de Área</td><td colspan="4">Una vez identificado el perfil del puesto requerido para el área correspondiente. Realiza la solicitud a recursos humanos para proceder a definir el perfil de puesto de la vacante.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Jefe de Recursos Humanos</td><td colspan="4">Recibe la solicitud de contratación elaborada por el gerente o jefes de área.</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Jefe de Recursos Humanos</td><td colspan="4">Define el perfil de la vacante teniendo en consideración los parámetros y especificaciones establecidos en la documentación, así mismo, toma en cuenta criterios actuales en el mercado como salario mínimo asociados a la relevancia del puesto, de modo que se cumplan requisitos legales laborales y dicha vacante sea atractiva a los candidatos.</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Jefe de Recursos Humanos</td><td colspan="4">Realiza un estudio de costos contratación, a través de una evaluación integral de todos los gastos relacionados al procedimiento de reclutamiento y selección de personal. Teniendo en consideración los costos vinculados a la publicidad y anuncio de la vacante, evaluaciones y pruebas, tiempo del personal interno (revisión de currículums, entrevistas, coordinación de la selección), entrenamiento y capacitación inicial y costos administrativos (preparación de contratos y gestión de beneficios).</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Jefe de Recursos Humanos</td><td colspan="4">Una vez efectuado el estudio, realiza y envía un informe al gerente general para solicitar la aprobación de contratación y dar continuidad al procedimiento.</td></tr>
</table>

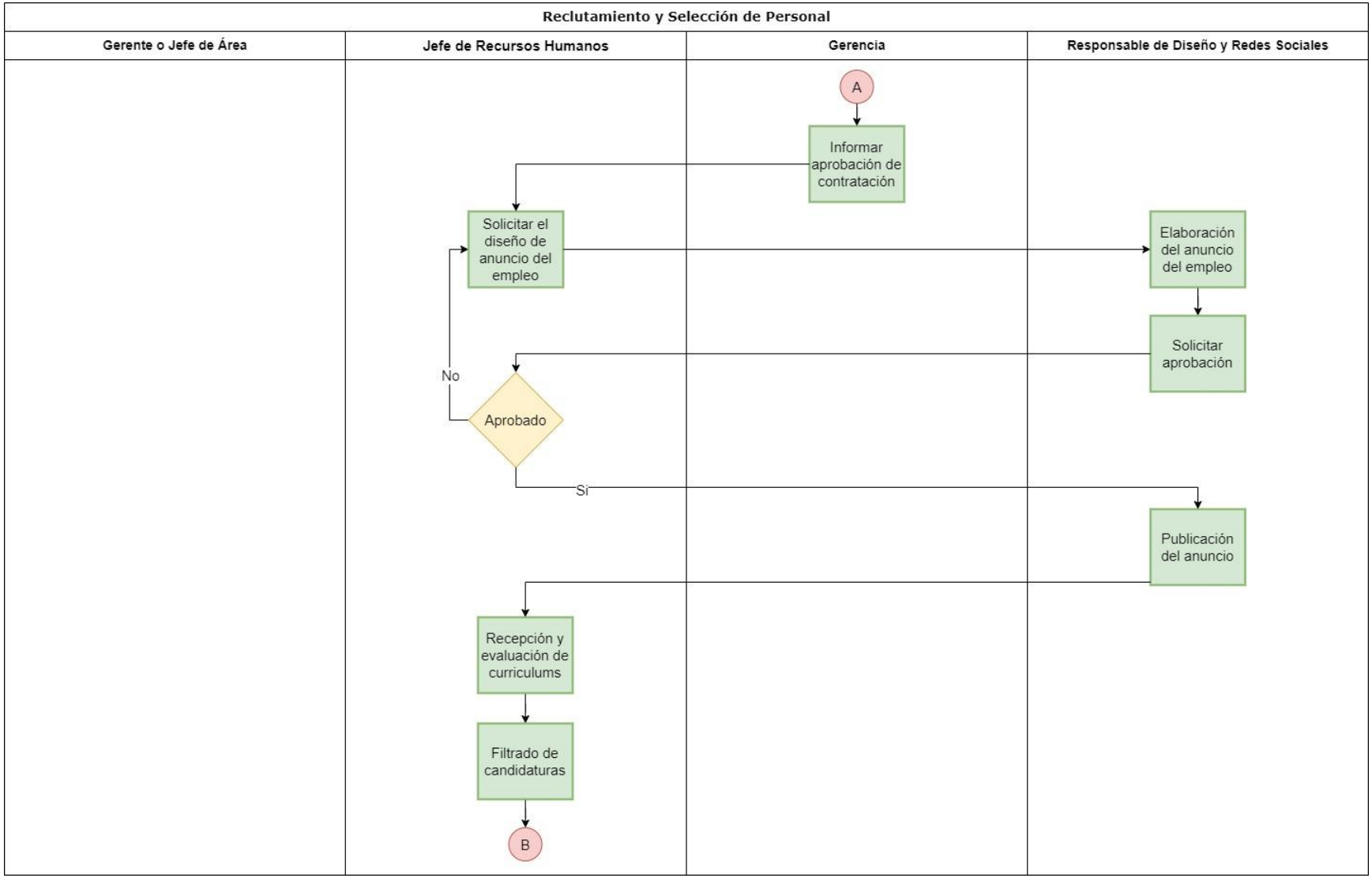
Paso	Encargado	**Inicio del procedimiento:**
7	Gerente General	Evalúa la disponibilidad financiera de la empresa en el caso de llevar a cabo el procedimiento de contratación para el puesto establecido, valorando los aspectos positivos y negativos en términos del presupuesto a destinarse para la concreción de dicho procedimiento.
8	Gerente General	¿Posee la empresa capacidad financiera para mantener de forma activa al nuevo trabajador? Si: **Continúa el procedimiento.** No: **Fin del procedimiento.**
9	Gerente General	Informa al jefe de recursos humanos que la solicitud ha sido aprobada y puede dar continuidad al procedimiento de reclutamiento y selección de nuevo personal.
10	Jefe de Recursos Humanos	Al haber sido informado de la aprobación para la contratación del nuevo personal, solicita al responsable de diseño y redes sociales de realizar el anuncio de la vacante, informándole acerca de los parámetros y perfil del puesto.
11	Responsable de Diseño y Redes Sociales	Elabora el diseño del anuncio de la vacante, definiendo el objetivo y la audiencia del mismo, realizando un diseño estético y creativo, aportando elementos visuales y a su vez estableciendo de manera clara el mensaje del mismo. Para luego solicitar la aprobación al jefe de recursos humanos.
12	Jefe de Recursos Humanos	¿Aprueba el anuncio de la vacante? Si: **Continúa el procedimiento.** No: Realiza correcciones o sugerencias al responsable de diseño y redes sociales, **quien se remite al paso 11.**
13	Responsable de Diseño y Redes Sociales	Publica el anuncio en los medios de comunicación utilizados por la empresa para dar inicio al proceso de reclutamiento.

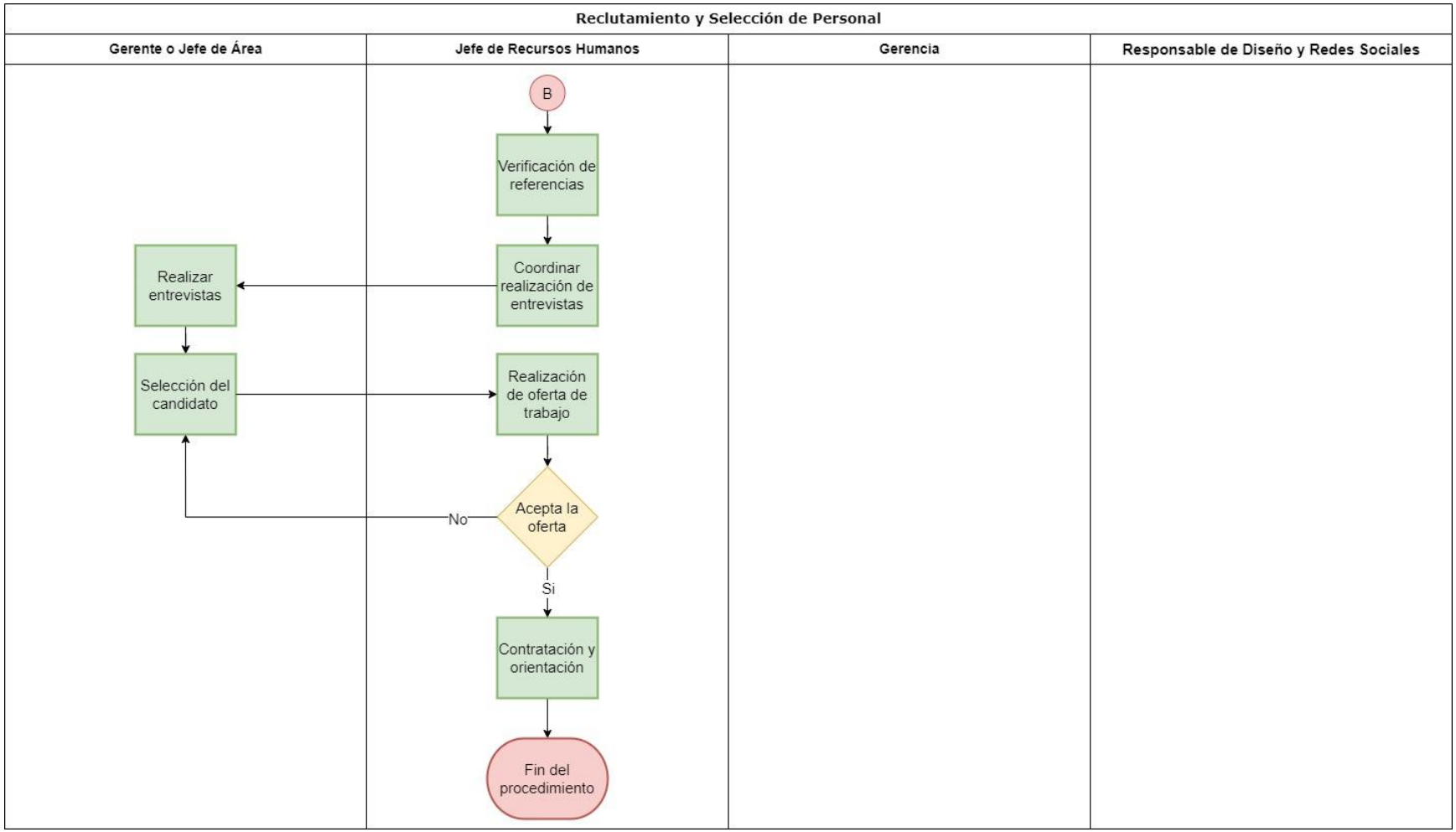
Paso	Encargado	**Continuación del procedimiento:**
14	Jefe de Recursos Humanos	Una vez finalizado el procedimiento de reclutamiento, analiza toda la documentación proveniente de candidatos y evalúa de forma detallada e imparcial cada uno de los currículos para identificar a los prospectos más adecuados, teniendo en consideración aspectos relevantes como nivel de formación, experiencia, aptitudes, competencias laborales ente otros.
15	Jefe de Recursos Humanos	Al haber seleccionado a los mejores candidatos procede a realizar la verificación de referencias para validar la legitimidad de la información.
16	Jefe de Recursos Humanos	Una vez comprobada la información procede a coordinar y calendarizar la realización de entrevistas.
17	Gerente o Jefe de Área	Entrevista a los candidatos y efectúa preguntas relacionadas al nivel de formación, experiencia, aptitudes, entre otros, así mismo tiene en consideración preguntas abiertas relacionadas con las funciones del cargo a desempeñar y la perspectiva y relación del candidato con la empresa.
18	Gerente o Jefe de Área	Procede a seleccionar de forma imparcial y objetiva al candidato más adecuado para ejercer las funciones que exige el puesto y el aporte que este puede realizar al crecimiento organizacional.
19	Jefe de Recursos Humanos	Seleccionado al candidato calificado para el puesto, se comunica con este para preguntarle si este desea la oferta de trabajo disponible en la empresa. Si: **Continúa el procedimiento.** No: **Regresa al paso 18.**

<table>
<tr><td colspan="2" rowspan="4"> </td><td rowspan="3">Manual de Procedimientos</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>18-06-2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Código:</td><td>RHS-RSP-1</td></tr>
<tr><td>Reclutamiento y Selección de Personal</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td>Páginas:</td><td>5 de 5</td></tr>
<tr><td>Paso</td><td>Encargado</td><td colspan="3">Continuación del procedimiento:</td></tr>
<tr><td>20</td><td>Jefe de Recursos Humanos</td><td colspan="3">Elabora el contrato, el cual contendrá de forma detallada el título del puesto, las responsabilidades y funciones del empleado, la fecha de inicio a ejercer el puesto, el salario, bonificaciones, revisiones salariales, beneficios (vacaciones, días de descanso, seguro, entre otros), horas de trabajo, políticas de la empresa, términos de finalización de relaciones laborales y las disposiciones legales. Para posteriormente, solicitar la firma de la persona que demanda el puesto.</td></tr>
<tr><td>21</td><td>Jefe de Recursos Humanos</td><td colspan="3">Una vez contratada a la persona, se le explica la capacitación y orientación que se le brindará con el objetivo de que este pueda adaptarse de forma satisfactoria en la organización.</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="3">Fin del procedimiento.</td></tr>
<tr><td colspan="5">III. OBSERVACIONES</td></tr>
<tr><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Elaborado por:</td><td colspan="3">Douglas Montes/ Eduardo Morales/ Elias Fletes</td></tr>
<tr><td colspan="2">Revisado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Aprobado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

IV. DIAGRAMA DE FLUJO




Reclutamiento y Selección de Personal
Gerente o Jefe de Área
Jefe de Recursos Humanos
Gerencia
Responsable de Diseño y Redes Sociales
A
Informar aprobación de contratación
Solicitar el diseño de anuncio del empleo
Elaboración del anuncio del empleo
Solicitar aprobación
No
Aprobado
Si
Publicación del anuncio
Recepción y evaluación de curriculums
Filtrado de candidaturas
B


Reclutamiento y Selección de Personal
Gerente o Jefe de Área
Jefe de Recursos Humanos
Gerencia
Responsable de Diseño y Redes Sociales
B
Verificación de referencias
Coordinar realización de entrevistas
Realizar entrevistas
Selección del candidato
Realización de oferta de trabajo
Acepta la oferta
No
Si
Contratación y orientación
Fin del procedimiento

Despido de Personal

tetraigodetodo.com	Manual de Procedimientos	Fecha de elaboración:	18-06-2024
		Fecha de revisión:	
		Código:	RHS-DP-2
	Despido de Personal	Versión:	
		Páginas:	1 de 3

I. GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO			
Nombre del procedimiento:	Despido de Personal	Áreas responsables:	-Recursos Humanos -Contabilidad
Cargo del responsable del procedimiento:	- Jefe de Recursos Humanos	Número de personas involucradas en el procedimiento:	3
Objetivo del procedimiento:	Permitir a la empresa despedir a un trabajador de una forma legal y precisa, en función de las diversas causas que sustentan la ejecución del proceso.		
Alcance:	El procedimiento de despido comienza con el procesamiento de la solicitud de despido elaborada por los jefes de áreas y termina con el área de recursos humanos dándole de baja al trabajador de la empresa.		
Periodicidad:	Cada vez que se presente una solicitud de despido.		
Proveedores:	Entradas:	Salidas:	Receptores:
Jefes de área	Formato de solicitud de despido	Informe de despido del trabajador	Jefe de Recursos Humanos
Recursos utilizados:	Recursos humanos:	- Jefe de Recursos Humanos - Gerente de Contabilidad	
	Recursos materiales y tecnológicos:	- Computadora - Impresora - Papelería	
	Recursos de información:	- Documentación de despido - Documentación legal	

<table>
<tr><td colspan="2" rowspan="4"> </td><td rowspan="4">Manual de Procedimientos</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>18-06-2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Código:</td><td>RHS-DP-2</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Despido de Personal</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Páginas:</td><td>2 de 3</td></tr>
<tr><td colspan="5">II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</td></tr>
<tr><td colspan="5">Descripción de la actividad</td></tr>
<tr><td>Paso</td><td>Encargado</td><td colspan="3">Inicio del procedimiento:</td></tr>
<tr><td>1</td><td>Jefes de áreas</td><td colspan="3">Identifican la necesidad de despido por medio de la observación de acciones o comportamientos no acordes con las políticas de la empresa o lo establecidos en el contrato. Estos motivos pueden ser de origen económicos, técnicos, organizativos o de producción.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Jefes de áreas</td><td colspan="3">Evalúan si la razón emergente de despido es sustentada con acontecimientos causales.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Jefes de áreas</td><td colspan="3">Elabora un documento que contiene todo lo relacionado con la razón de despido, este documento detalla los elementos tomados en consideración para el comienzo del procesamiento de la solicitud de despido.</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Jefes de áreas</td><td colspan="3">Hace llegar la documentación pertinente al jefe de recursos humanos para dar inicio al proceso de despido.</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Jefe de Recursos Humanos</td><td colspan="3">Revisa la documentación proporcionada por el jefe de área que realiza la solicitud para la ejecución del procedimiento, seguidamente verifica el cumplimiento legal de la solicitud.</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Jefe de Recursos Humanos</td><td colspan="3">¿La solicitud cumple con la regulación legal vigente?

Si: Continúa el procedimiento.

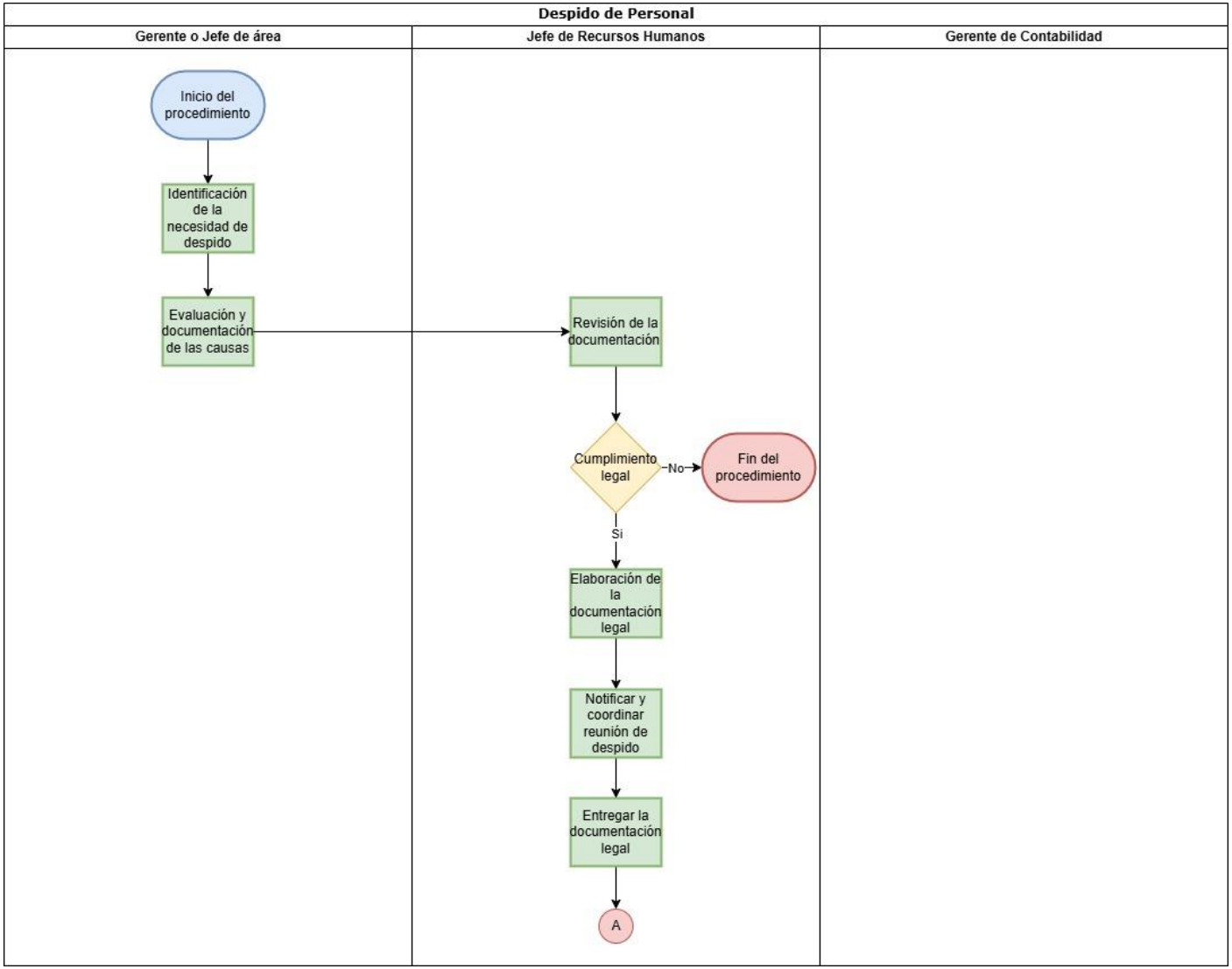
No: Dirigirse al final del procedimiento.</td></tr>
<tr><td>7</td><td>Jefe de Recursos Humanos</td><td colspan="3">Elabora un archivo con toda la documentación legal correspondiente al despido.</td></tr>
<tr><td>8</td><td>Jefe de Recursos Humanos</td><td colspan="3">Coordina con el trabajador a ser despedido una reunión en donde se especifican las causas del despido, los beneficios vigentes, y los plazos de tiempo a efectuarse en cada operación establecida. Al concluir la reunión se hace entrega de la documentación que hace oficial la realización del despido.</td></tr>
<tr><td>9</td><td>Jefe de Recursos Humanos</td><td colspan="3">Espera 15 días hábiles para continuar con el procedimiento de despido.</td></tr>
</table>

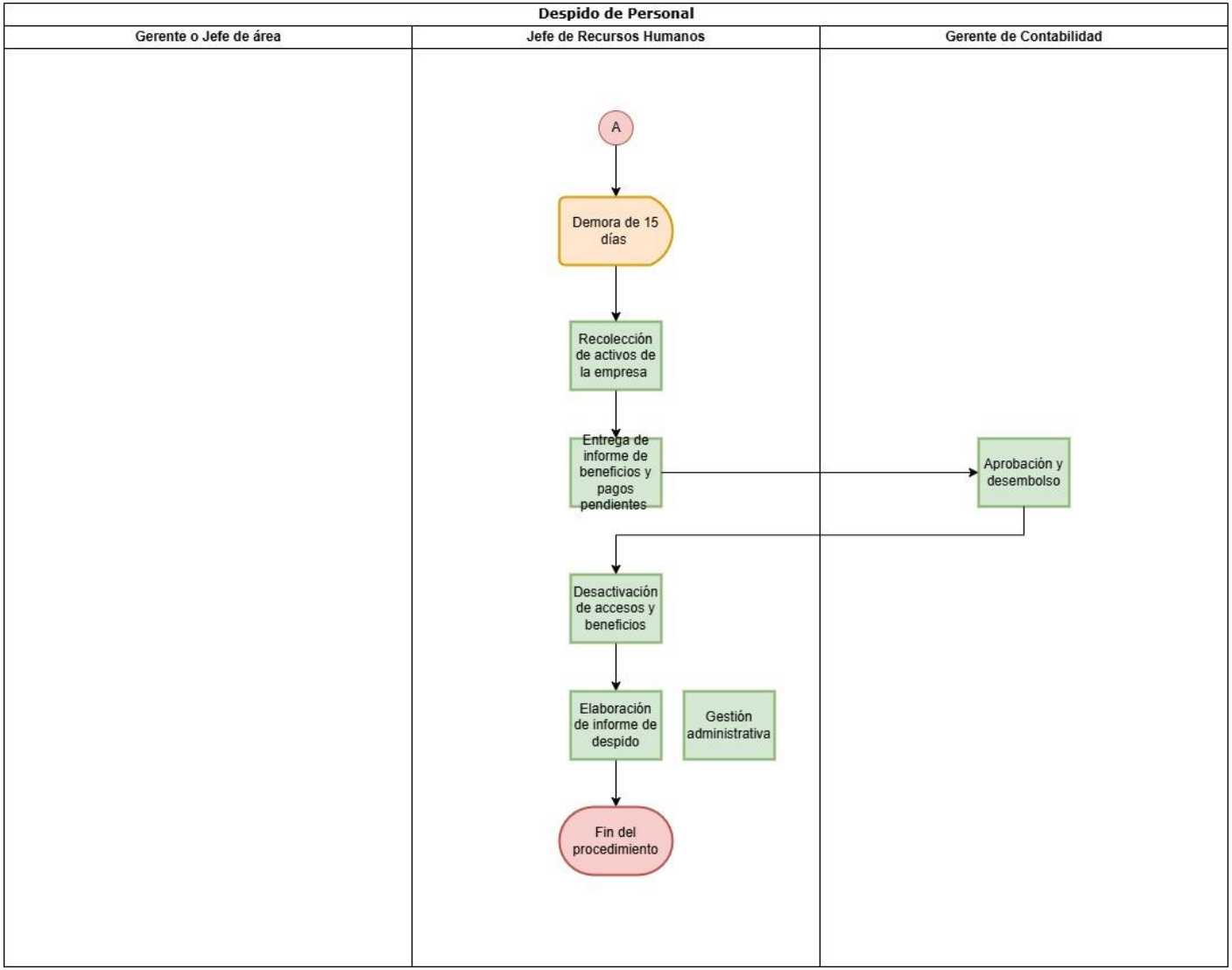
Paso	Encargado	**Continuación del procedimiento:**
10	Jefe de Recursos Humanos	Recibe los activos de la empresa proporcionados al excolaborador para la realización de sus actividades diarias.
11	Jefe de Recursos Humanos	Entrega el documento que contiene los beneficios y pagos pendientes del trabajador despedido al gerente de contabilidad.
12	Gerente de Contabilidad	Realiza una revisión de los cálculos recibidos, para posteriormente aprobarlos y autorizar los desembolsos al trabajador según lo establecido.
13	Jefe de Recursos Humanos	Da de baja al trabajador en todos los accesos proporcionados y beneficios entregados.
14	Jefe de Recursos Humanos	Elabora un informe para uso documentario de la empresa del proceso de despido realizado.
		Fin del procedimiento.

III. OBSERVACIONES

Elaborado por:	Douglas Montes/ Eduardo Morales/ Elias Fletes
Revisado por:	
Aprobado por:	

IV. DIAGRAMA DE FLUJO




Despido de Personal
Gerente o Jefe de área
Jefe de Recursos Humanos
Gerente de Contabilidad
A
Demora de 15 días
Recolección de activos de la empresa
Entrega de informe de beneficios y pagos pendientes
Aprobación y desembolso
Desactivación de accesos y beneficios
Elaboración de informe de despido
Gestión administrativa
Fin del procedimiento

Compra de Suministros

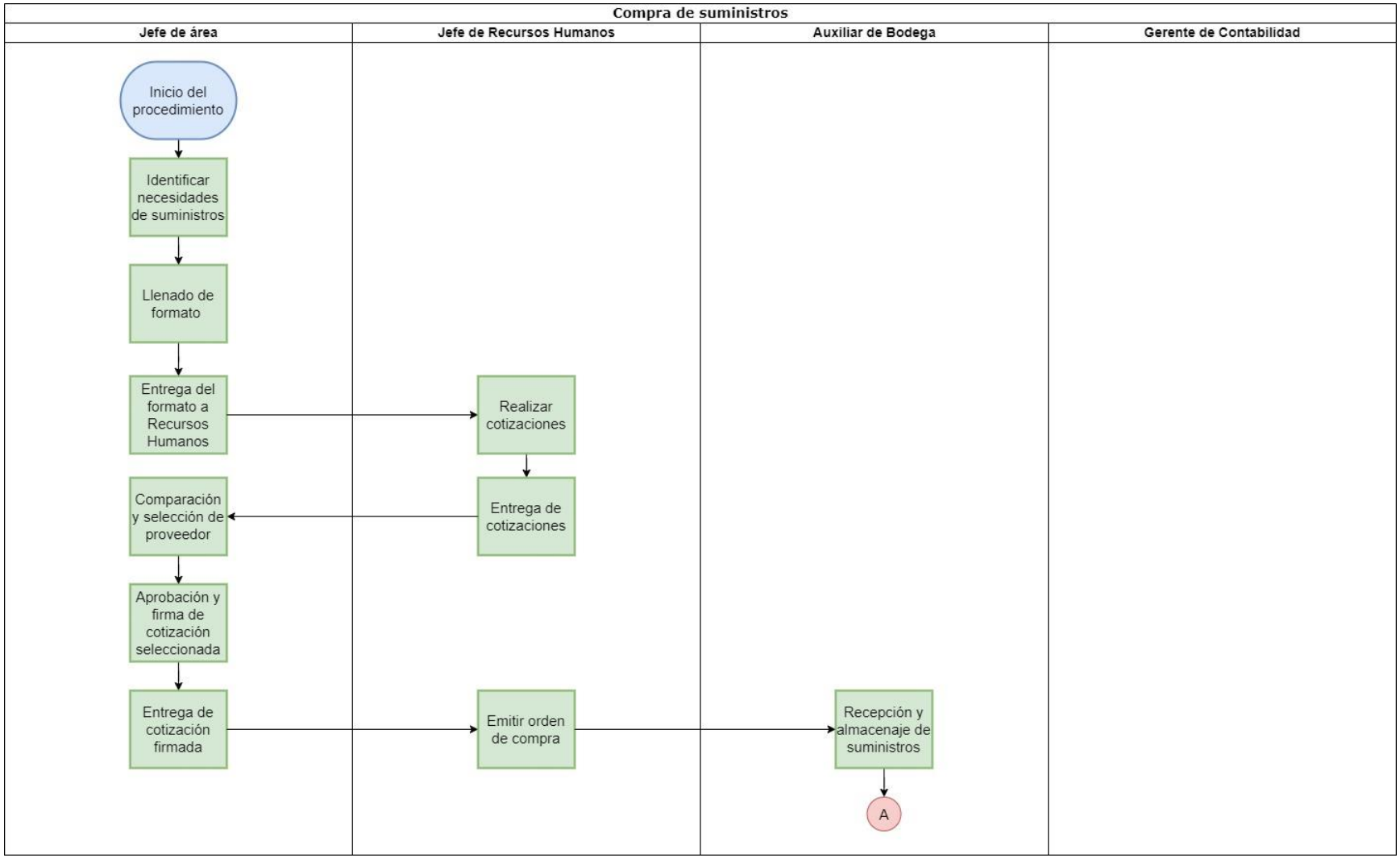
tetraigodetodo.com	Manual de Procedimientos	Fecha de elaboración:	18-06-2024
		Fecha de revisión:	
		Código:	RHS-CS-3
	Compra de Suministros	Versión:	
		Páginas:	1 de 3

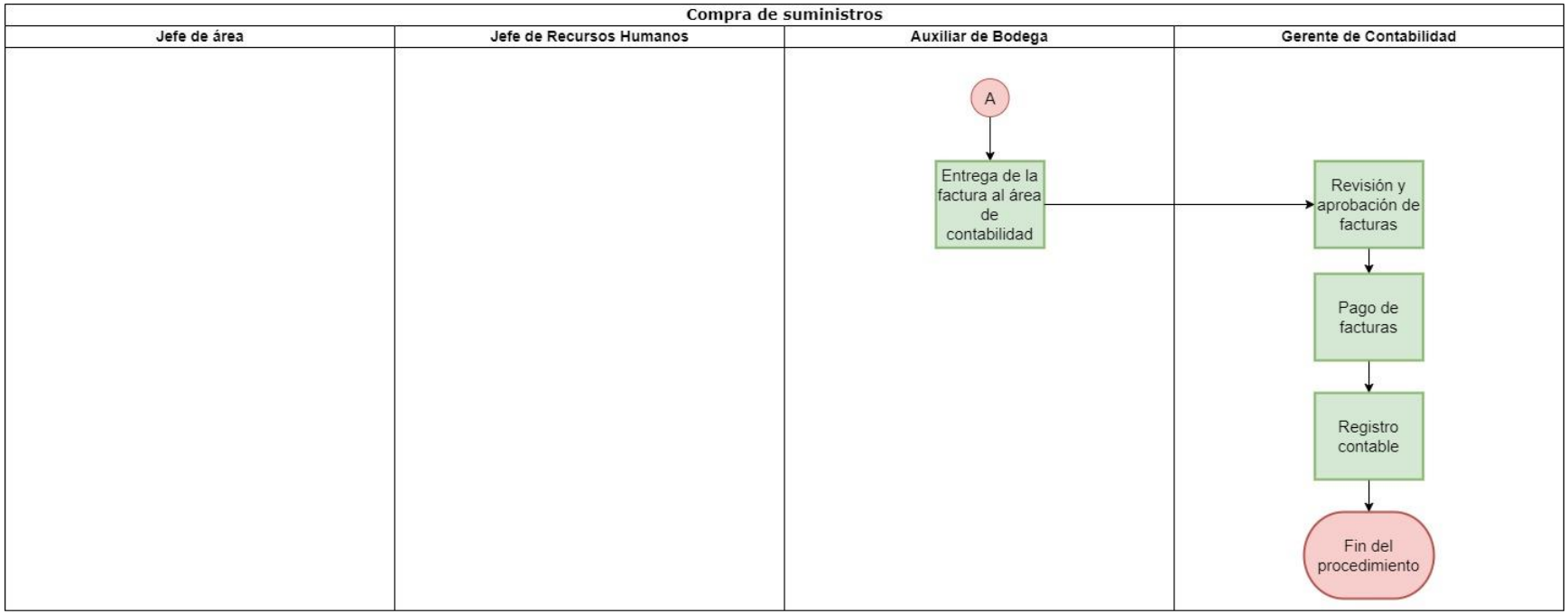
I. GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO			
Nombre del procedimiento:	Compra de Suministros	Áreas responsables:	- Recursos Humanos - Contabilidad - Operaciones
Cargo del responsable del procedimiento:	- Jefe de Recursos Humanos	Número de personas involucradas en el procedimiento:	4
Objetivo del procedimiento:	Obtener productos e insumos necesarios para el desarrollo diario de las labores organizativas de los trabajadores, garantizando su disponibilidad de forma que cuenten con un kit de recursos óptimo que les permita desempeñarse de mejor manera en sus operaciones.		
Alcance:	La compra de suministros inicia cuando los jefes de cada área identifican la necesidad de insumos para el desarrollo correcto de las operaciones en sus respectivos departamentos, este procedimiento abarca la elaboración de las cotizaciones, la recepción y almacenaje de los suministros, finalizando con el pago de la factura a los proveedores por parte del área de contabilidad.		
Periodicidad:	Cada vez que se identifique suministros faltantes.		
Proveedores:	Entradas:	Salidas:	Receptores:
Jefes de área	Formato de solicitud de compra de suministros	Factura de la compra de suministros y cotización autorizada	Gerente de Contabilidad
Recursos utilizados:	Recursos humanos:	- Jefes de área - Jefe de Recursos Humanos - Gerente de Contabilidad - Auxiliar de Bodega	
	Recursos materiales y tecnológicos:	- Computadora - Impresora - Papelería	
	Recursos de información:	- Formato de solicitud de compra de suministros - Cotizaciones y facturas	

<table>
<tr><td colspan="2" rowspan="4"> </td><td rowspan="2">Manual de Procedimientos</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>18-06-2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Compra de Suministros</td><td>Código:</td><td>RHS-CS-3</td></tr>
<tr><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">Páginas:</td><td>2 de 3</td></tr>
<tr><td colspan="5">II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</td></tr>
<tr><td colspan="5">Descripción de la actividad</td></tr>
<tr><td>Paso</td><td>Encargado</td><td colspan="3">Inicio del procedimiento:</td></tr>
<tr><td>1</td><td>Jefe de área</td><td colspan="3">Identifica las necesidades de suministros del área mediante observación o atención de solicitudes directas.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Jefe de área</td><td colspan="3">Procede a llenar el formato de solicitud de compra de suministros en base a las necesidades identificadas, para posteriormente entregárselo al jefe de recursos humanos.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Jefe de Recursos Humanos</td><td colspan="3">Recibe el formato de solicitud de compra de suministros para iniciar con la realización de cotizaciones en base a las especificaciones que establece el jefe de área que realiza la solicitud para luego entregárselas al mismo.</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Jefe de área</td><td colspan="3">Realiza una comparación de todas las cotizaciones proporcionadas por el jefe de recursos humanos y selecciona la mejor opción, luego da la aprobación de la compra mediante la firma de la cotización seleccionada y la entrega de regreso al jefe de recursos humanos.</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Jefe de Recursos Humanos</td><td colspan="3">Recibe la cotización seleccionada, la firma y emite la orden de compra.</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Auxiliar de Bodega</td><td colspan="3">Al momento de la llegada de los suministros se encarga de la recepción conforme a la factura recibida por parte del proveedor, luego almacena los insumos en los lugares indicados.</td></tr>
<tr><td>7</td><td>Auxiliar de Bodega</td><td colspan="3">Una vez almacenado los suministros, procede a enviar la factura al jefe de recursos humanos.</td></tr>
<tr><td>8</td><td>Jefe de Recursos Humanos</td><td colspan="3">Recibe la factura de la compra de los suministros y adjunta la cotización autorizada, posteriormente entrega ambos documentos al gerente de contabilidad.</td></tr>
<tr><td>9</td><td>Gerente de Contabilidad</td><td colspan="3">Recibe la documentación proporcionada, verifica conforme a la factura de compra de suministros para realizar el pago correspondiente al proveedor.</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="3">Fin del procedimiento.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td rowspan="5"> </td><td rowspan="3">Manual de Procedimientos</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>18-06-2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Código:</td><td>RHS-CS-3</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Compra de Suministros</td><td>Versión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Páginas:</td><td>3 de 3</td></tr>
<tr><td colspan="4">III. OBSERVACIONES</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>Elaborado por:</td><td colspan="3">Douglas Montes/ Eduardo Morales/ Elias Fletes</td></tr>
<tr><td>Revisado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>Aprobado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

IV. DIAGRAMA DE FLUJO




Compra de suministros
Jefe de área
Jefe de Recursos Humanos
Auxiliar de Bodega
Gerente de Contabilidad
A
Entrega de la factura al área de contabilidad
Revisión y aprobación de facturas
Pago de facturas
Registro contable
Fin del procedimiento

Cálculo de Nómina

tetraigodetodo.com	Manual de Procedimientos	Fecha de elaboración:	18-06-2024
		Fecha de revisión:	
		Código:	RHS-CN-4
	Cálculo de Nómina	Versión:	
		Páginas:	1 de 3

I. GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO			
Nombre del procedimiento:	Cálculo de Nómina	Áreas responsables:	- Recursos Humanos - Contabilidad
Cargo del responsable del procedimiento:	- Jefe de Recursos Humanos	Número de personas involucradas en el procedimiento:	3
Objetivo del procedimiento:	Realizar el cálculo puntual y preciso de los salarios de todos los trabajadores activos de la empresa, cumpliendo con las normativas laborales, asegurando la satisfacción y motivación del personal contribuyendo con un buen ambiente laboral y productivo.		
Alcance:	Comienza con la actualización de los trabajadores activos en la base de datos, esto incluye la clasificación de los asalariados, definición de prestaciones y deducciones, cálculo de la nómina, pago a los trabajadores y registro contable, este finaliza con la declaración de los pagos realizados.		
Periodicidad:	Cada 15 días.		
Proveedores:	Entradas:	Salidas:	Receptores:
Jefe de Recursos Humanos	Plantilla de nómina	Pago de nómina	Personal de la empresa
Recursos utilizados:	Recursos humanos:	- Jefe de Recursos Humanos - Gerente de Contabilidad - Auxiliar Contable	
	Recursos materiales y tecnológicos:	- Computadora	
	Recursos de información:	- Base de datos de los trabajadores activos de la empresa	

tetraigodetodo.com	Manual de Procedimientos	Fecha de elaboración:	18-06-2024
		Fecha de revisión:	
		Código:	RHS-CN-4
	Cálculo de Nómina	Versión:	
		Páginas:	2 de 3

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Descripción de la actividad

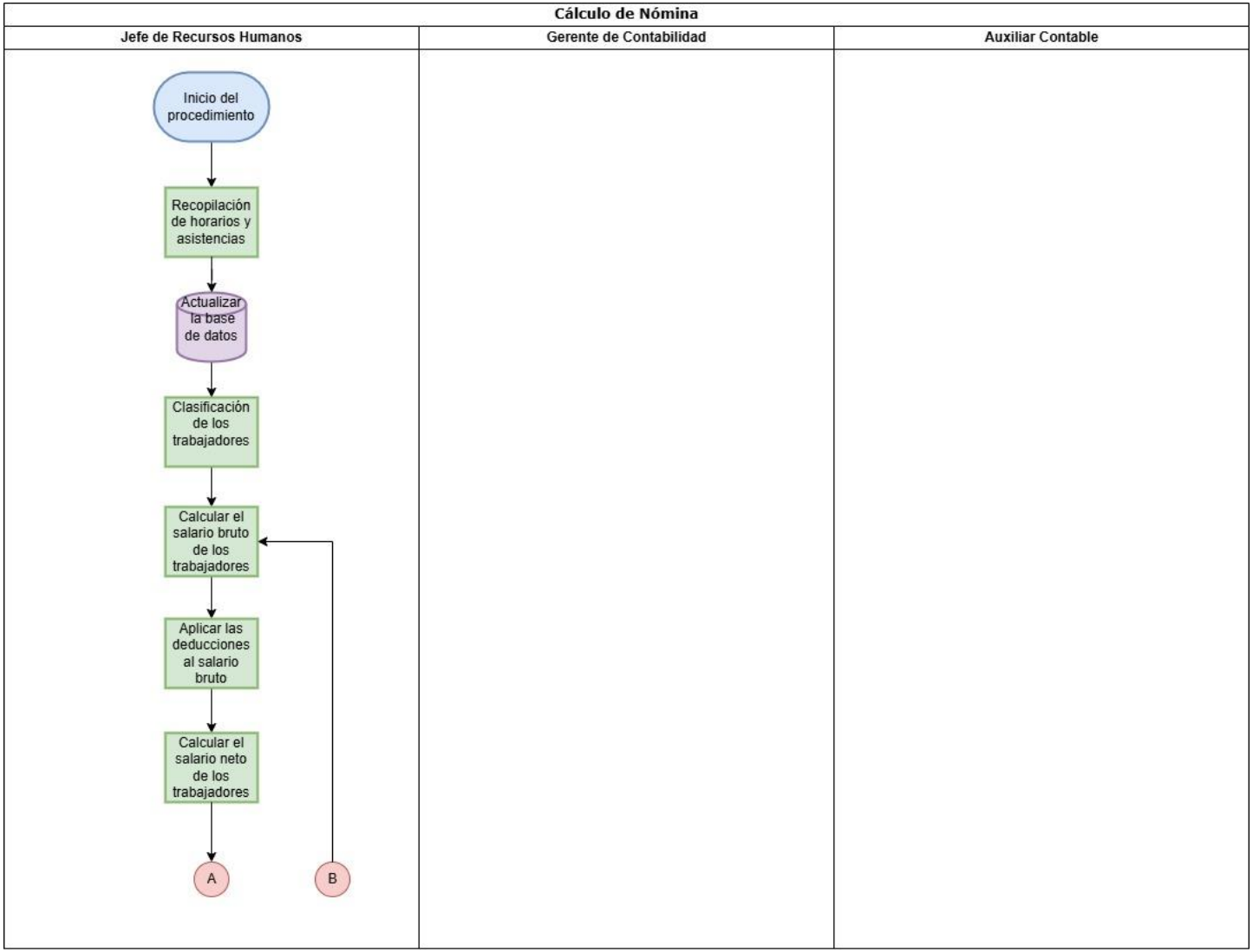
Paso	Encargado	**Inicio del procedimiento:**
1	Jefe de Recursos Humanos	Recopila datos sobre las horas trabajadas de los empleados, incluyendo horas extras, permisos de salida, ausencias y vacaciones, esta información se extrae del sistema de control de asistencia.
2	Jefe de Recursos Humanos	Actualiza la información de la base de datos de los trabajadores, como cambios en los salarios, nuevos empleados y datos personales.
3	Jefe de Recursos Humanos	Una vez actualizada la información, procede a clasificar a los empleados en el sistema y los organiza según su puesto, nivel salarial y otros criterios relevantes.
4	Jefe de Recursos Humanos	Procede a calcular la nómina. En primer lugar, realiza el cálculo del salario bruto de los trabajadores sustentándose en el salario base y las horas trabajadas.
5	Jefe de Recursos Humanos	Posteriormente, aplica las deducciones legales y voluntarias, como impuestos (IR, INSS), pensiones, seguros y otros descuentos autorizados por los empleados.
6	Jefe de Recursos Humanos	Calcula el salario neto que el trabajador recibirá después de aplicar todas las deducciones al salario bruto del trabajador.
7	Jefe de Recursos Humanos	Realizado el cálculo de la nómina este se encarga de revisarlo. ¿Presencia de errores? Si: **Volver al paso 4.** No: **Continuar el procedimiento.**
8	Jefe de Recursos Humanos	Realizado el cálculo de la nómina este se encarga de autorizarlo y firmarlo, para luego enviar la plantilla a contabilidad.
9	Gerente de Contabilidad	Recibe y firma el documento enviado por el jefe de recursos humanos. Luego, este documento lo entrega a su auxiliar contable.

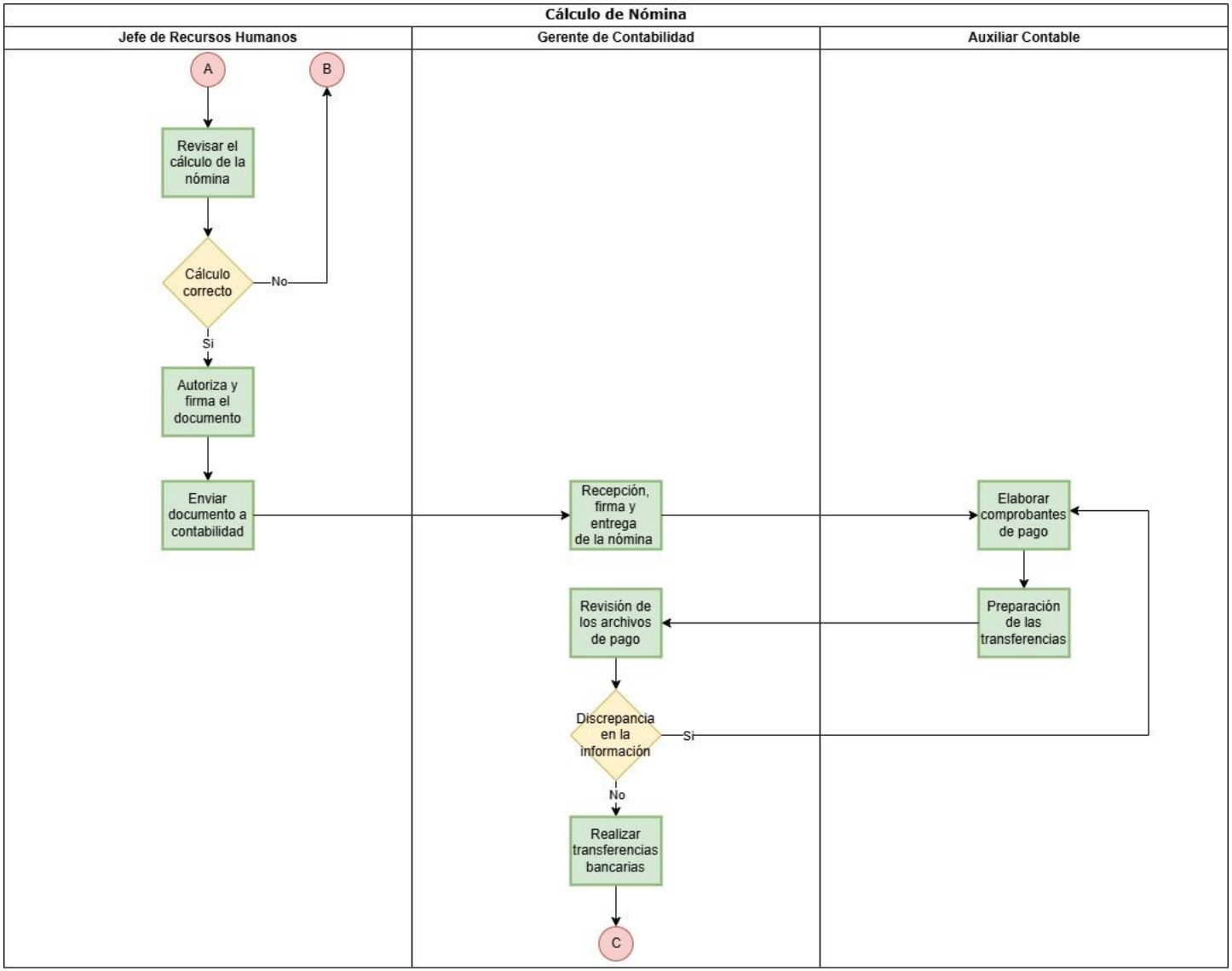
Paso	Encargado	**Inicio del procedimiento:**
10	Auxiliar Contable	Al recibir el documento, se encarga de elaborar comprobantes de pago para cada trabajador detallando la información personal del trabajador, salario bruto, deducciones, salario neto y/o información adicional.
11	Auxiliar Contable	Posteriormente, prepara las transferencias cargando archivos de pago en el sistema bancario. Estos archivos deben de detallar el nombre de cuenta bancaria del empleado, nombre del empleado, monto a transferir (salario neto), fecha de pago y descripción del pago.
12	Gerente de Contabilidad	Al finalizar con la preparación de las transferencias, este se encarga de revisar que todo esté correcto. ¿Discrepancia en la información? Si: Este le notifica al auxiliar contable de los errores cometidos para que vuelva a realizar la preparación de las transferencias. **Regresar al paso 10** No: **Continúa el procedimiento.**
13	Gerente de Contabilidad	Accede a la plataforma en línea del banco para subir los archivos de pago y realizar las transferencias a las cuentas bancarias de los trabajadores en la fecha de pago acordada.
14	Gerente de Contabilidad	Finalizado el pago a los trabajadores por medio de las transferencias bancarias, le notifica al auxiliar contable que puede proceder con los registros contables correspondientes al pago.
		Fin del procedimiento.

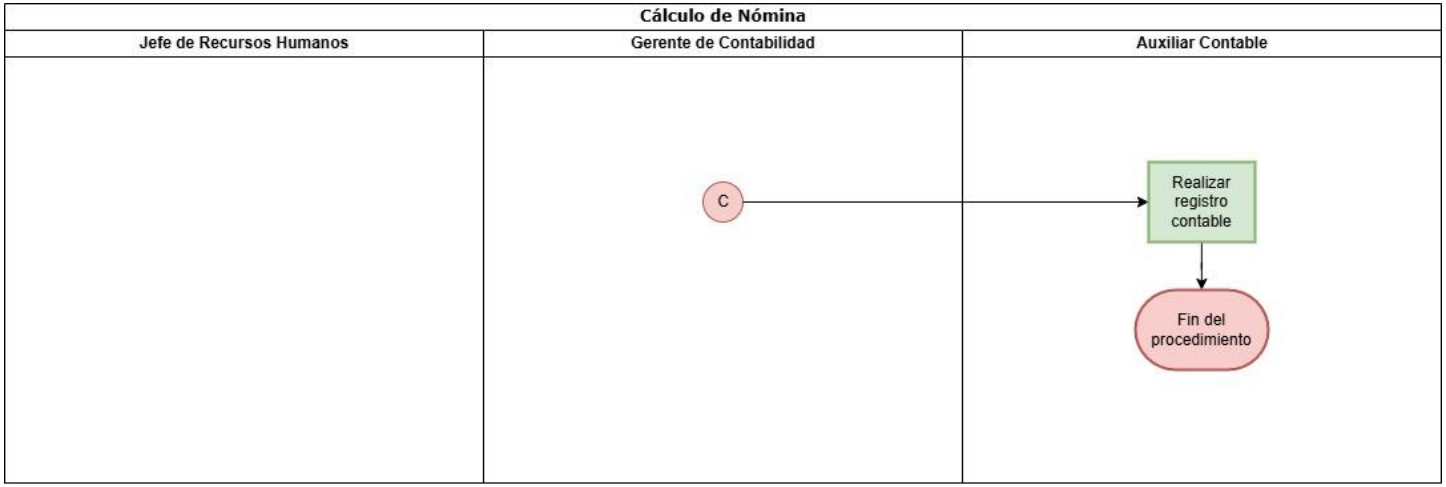
III. OBSERVACIONES

Elaborado por:	Douglas Montes/ Eduardo Morales/ Elias Fletes
Revisado por:	
Aprobado por:	

IV. DIAGRAMA DE FLUJO




Cálculo de Nómina
Jefe de Recursos Humanos
Gerente de Contabilidad
Auxiliar Contable
A
B
Revisar el cálculo de la nómina
Cálculo correcto
No
Si
Autoriza y firma el documento
Enviar documento a contabilidad
Recepción, firma y entrega de la nómina
Revisión de los archivos de pago
Discrepancia en la información
Si
No
Realizar transferencias bancarias
C
Elaborar comprobantes de pago
Preparación de las transferencias


Cálculo de Nómina
Jefe de Recursos Humanos
Gerente de Contabilidad
Auxiliar Contable
C
Realizar registro contable
Fin del procedimiento

Archivo de Documentación

tetraigodetodo.com	Manual de Procedimientos	Fecha de elaboración:	18-06-2024
		Fecha de revisión:	
		Código:	RHS-AD-5
	Archivo de Documentación	Versión:	
		Páginas:	1 de 3

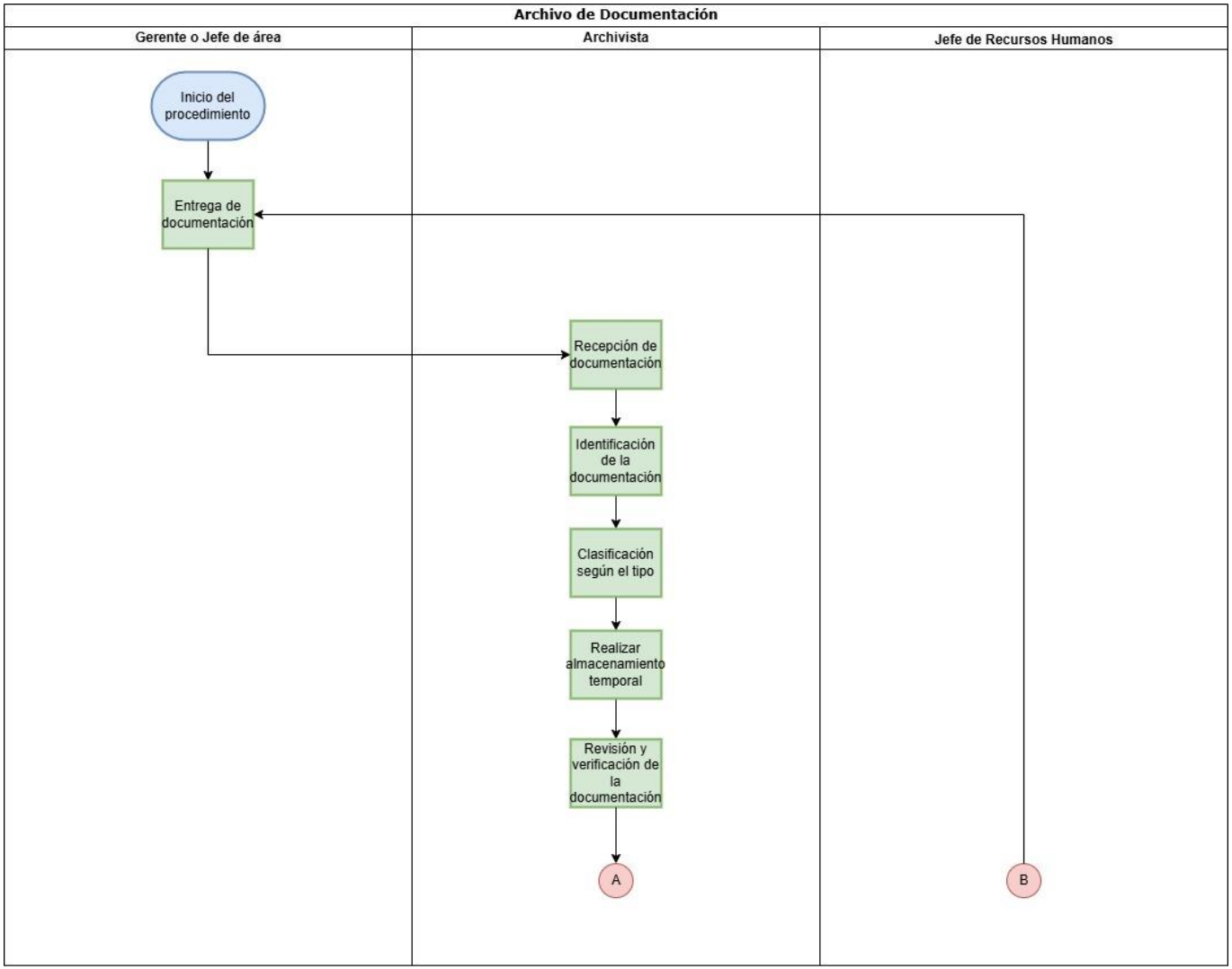
I. GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO			
Nombre del procedimiento:	Archivo de Documentación	Áreas responsables:	- Recursos Humanos.
Cargo del responsable del procedimiento:	- Jefe de Recursos Humanos	Número de personas involucradas en el procedimiento:	3
Objetivo del procedimiento:	Mantener un orden lógico y estructurado de toda la documentación de uso empresarial, de esta forma se facilita la búsqueda de archivos o la recuperación de documentos para cualquier uso, de una manera rápida y eficiente. Avalando la seguridad y transparencia de las acciones administrativas.		
Alcance:	Este procedimiento comienza con la entrega de la documentación provenientes de las distintas áreas de la empresa al archivista y finaliza con la elaboración del informe diario de documentos archivados.		
Periodicidad:	Cada vez que reciba nueva documentación.		
Proveedores:	Entradas:	Salidas:	Receptores:
Jefes de Área	Documentación	Documentación archivada	Archivista
Recursos utilizados:	Recursos humanos:	- Jefe de Recursos Humanos - Jefes de Área - Archivista	
	Recursos materiales y tecnológicos	- Computadora - Impresora - Papelería	
	Recursos de información:	- Documentación empresarial	

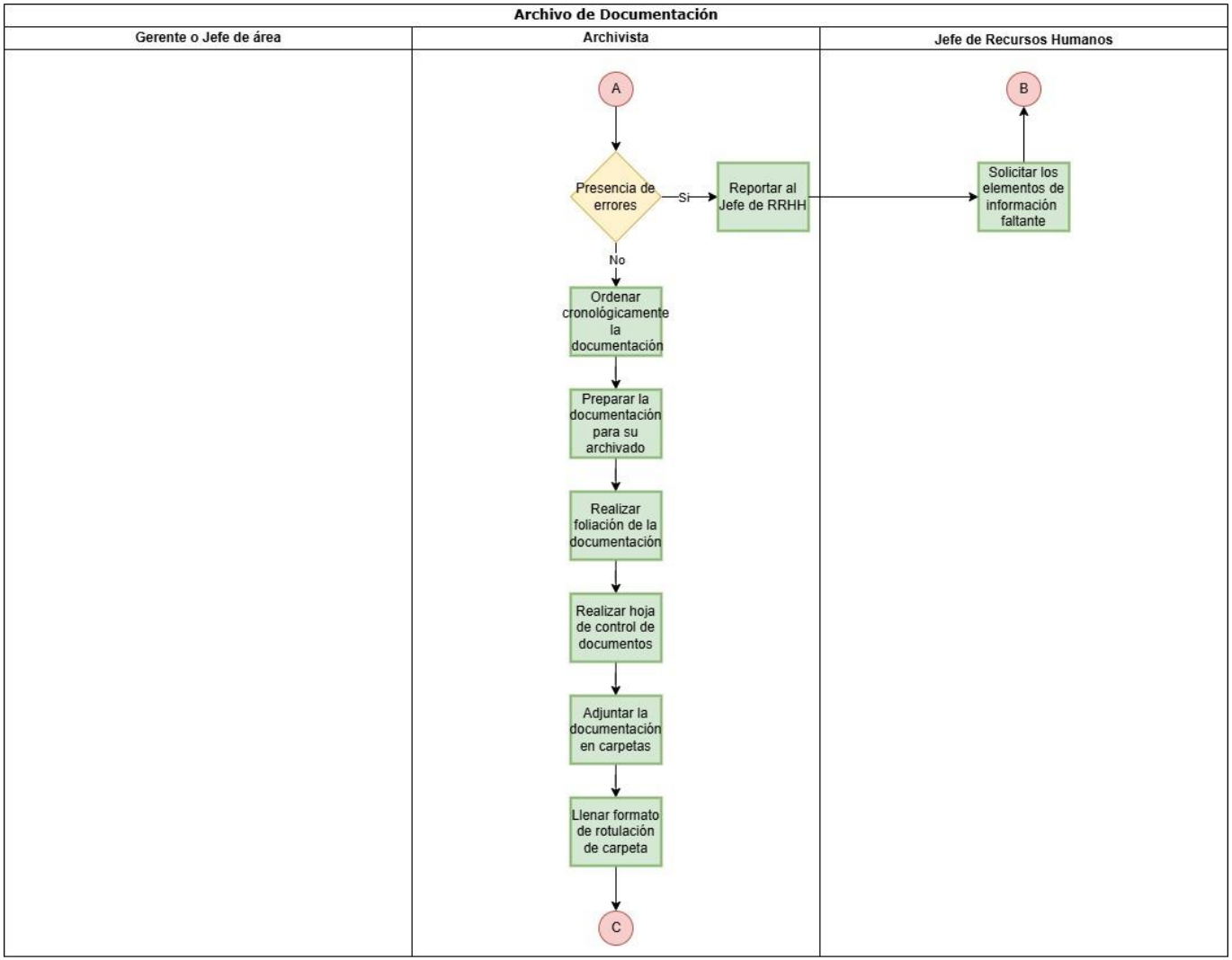
tetraigodetodo.com	Manual de Procedimientos	Fecha de elaboración:	18-06-2024
		Fecha de revisión:	
		Código:	RHS-AD-5
	Archivo de Documentación	Versión:	
		Páginas:	2 de 3

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Descripción de la actividad		
Paso	Encargado	**Inicio del procedimiento:**
1	Gerente/ Jefes de Área	Entregan la documentación destinada a almacenarse al archivista.
2	Archivista	Recibe la documentación proporcionada e identifica el tipo de documento al que pertenece para proceder a realizar una clasificación previa para el establecimiento de un orden primario.
3	Archivista	Almacena temporalmente la documentación mientras revisa que la documentación proporcionada esté completa y lista para poder archivarla.
4	Archivista	¿Existen partes incompletas dentro de la documentación? Sí: Reporta al jefe de recursos humanos. El cual se encarga de notificar al jefe de área correspondiente para completar la información faltante en la documentación proporcionada. **Posteriormente regresa al paso 1.** No: **Continúa el procedimiento**
5	Archivista	Se encarga de ordenar cronológicamente la documentación y prepara el paquete de documentos para ser archivados.
6	Archivista	Realiza la foliación de la documentación para llevar un registro numérico de las hojas contenidas del paquete a archivarse.
7	Archivista	Elabora la hoja de control de documentos la cual contiene el número de documentos, breve descripción de los documentos y los folios correspondientes. Seguidamente adjunta la documentación a las carpetas correspondientes.

<table>
<tr><td colspan="2" rowspan="4"> </td><td rowspan="4">Manual de Procedimientos</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>18-06-2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td>Código:</td><td>RHS-AD-5</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Versión:</td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Archivo de Documentación</td></tr>
<tr><td>Páginas:</td><td>3 de 3</td></tr>
<tr><td>Paso</td><td>Encargado</td><td colspan="3">Inicio del procedimiento:</td></tr>
<tr><td>9</td><td>Archivista</td><td colspan="3">Anexa en el libro de control, información relevante del paso anterior que permita identificar de forma inmediata la ubicación de los documentos.</td></tr>
<tr><td>10</td><td>Archivista</td><td colspan="3">Archiva la documentación procesada.</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="3">Fin del procedimiento.</td></tr>
<tr><td colspan="5">III. OBSERVACIONES</td></tr>
<tr><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Elaborado por:</td><td colspan="3">Douglas Montes/ Eduardo Morales/ Elias Fletes</td></tr>
<tr><td colspan="2">Revisado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Aprobado por:</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

IV. DIAGRAMA DE FLUJO




Archivo de Documentación
Gerente o Jefe de área
Archivista
Jefe de Recursos Humanos
A
Presencia de errores
Si
Reportar al Jefe de RRHH
No
Ordenar cronológicamente la documentación
Preparar la documentación para su archivado
Realizar foliación de la documentación
Realizar hoja de control de documentos
Adjuntar la documentación en carpetas
Llenar formato de rotulación de carpeta
C
B
Solicitar los elementos de información faltante

Archivo de Documentación		
Gerente o Jefe de área	Archivista	Jefe de Recursos Humanos

Registro Contable

tetraigodetodo.com	Manual de Procedimientos	Fecha de elaboración:	18-06-2024
		Fecha de revisión:	
		Código:	CON-RC-1
	Registro Contable	Versión:	
		Páginas:	1 de 3

I. GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO			
Nombre del procedimiento:	Registro Contable	Áreas responsables:	- Contabilidad
Cargo del responsable del procedimiento:	- Gerente de Contabilidad	Número de personas involucradas en el procedimiento:	2
Objetivo del procedimiento:	Registrar todas las transacciones financieras de la empresa con precisión, para mantener un control eficiente y un respaldo que valide legalmente las operaciones financieras de la empresa, esto de servirá de soporte ante revisiones o comparaciones realizadas por la misma o por un tercero especializado.		
Alcance:	El registro contable inicia con la recepción de las transacciones financieras realizadas por las áreas que hacen uso del dinero de la empresa para el funcionamiento de la misma y termina con el cierre contable diario.		
Periodicidad:	Cada vez que se realicen transacciones financieras.		
Proveedores:	Entradas:	Salidas:	Receptores:
Personal de la Empresa	Comprobantes de las transacciones financieras	Registro de las transacciones financieras	Auxiliar contable
Recursos utilizados:	Recursos humanos:	- Auxiliar Contable - Gerente de Contabilidad	
	Recursos materiales y tecnológicos:	-Computadora -Impresora -Papelería	
	Recursos de información:	- Comprobantes de las transacciones financieras	

<table>
<tr><td colspan="2" rowspan="4"> </td><td rowspan="2">Manual de Procedimientos</td><td>Fecha de elaboración:</td><td>18-06-2024</td></tr>
<tr><td>Fecha de revisión:</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Registro Contable</td><td>Código:</td><td>CON-RC-1</td></tr>
<tr><td>Versión:</td><td>1.0</td></tr>
<tr><td>Páginas:</td><td>2 de 3</td></tr>
<tr><td colspan="5">II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</td></tr>
<tr><td colspan="5">Descripción de la actividad</td></tr>
<tr><td>Paso</td><td>Encargado</td><td colspan="3">Inicio del procedimiento:</td></tr>
<tr><td>1</td><td>Auxiliar Contable</td><td colspan="3">Recibe todos los comprobantes de las transacciones financieras realizadas por el personal autorizado de la empresa provenientes de las áreas correspondientes.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Auxiliar Contable</td><td colspan="3">Realiza un análisis de las transacciones recibidas para su debida clasificación según su naturaleza financiera.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Auxiliar Contable</td><td colspan="3">Identifica las cuentas donde pertenecen estos comprobantes de transacciones financieras para su realizar su registro en el libro diario.</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Gerente de Contabilidad</td><td colspan="3">Revisa los registros contables efectuados por el auxiliar contable. ¿Existen errores en el registro de los comprobantes de transacciones financieras en el libro diario?

Si: Regresa al paso 3.

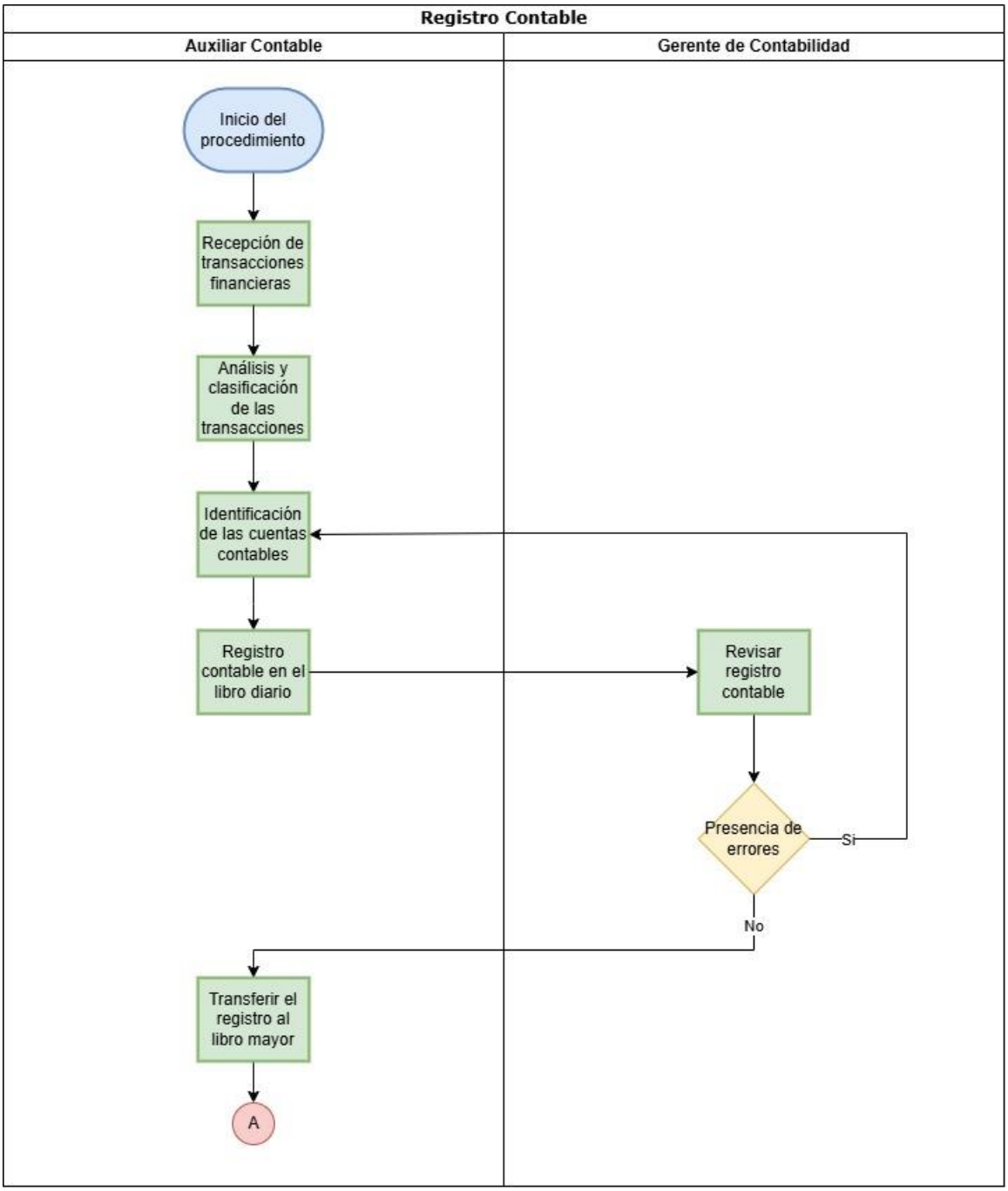
No: Continúa el procedimiento.</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Auxiliar Contable</td><td colspan="3">Transfiere todos los registros verificados al libro mayor.</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Auxiliar Contable</td><td colspan="3">Elabora el balance de comprobación haciendo uso de los registros previamente verificados.</td></tr>
<tr><td>7</td><td>Gerente de Contabilidad</td><td colspan="3">Revisa el balance de comprobación elaborado por el auxiliar contable. ¿Existe presencia de errores en el balance de comprobación?

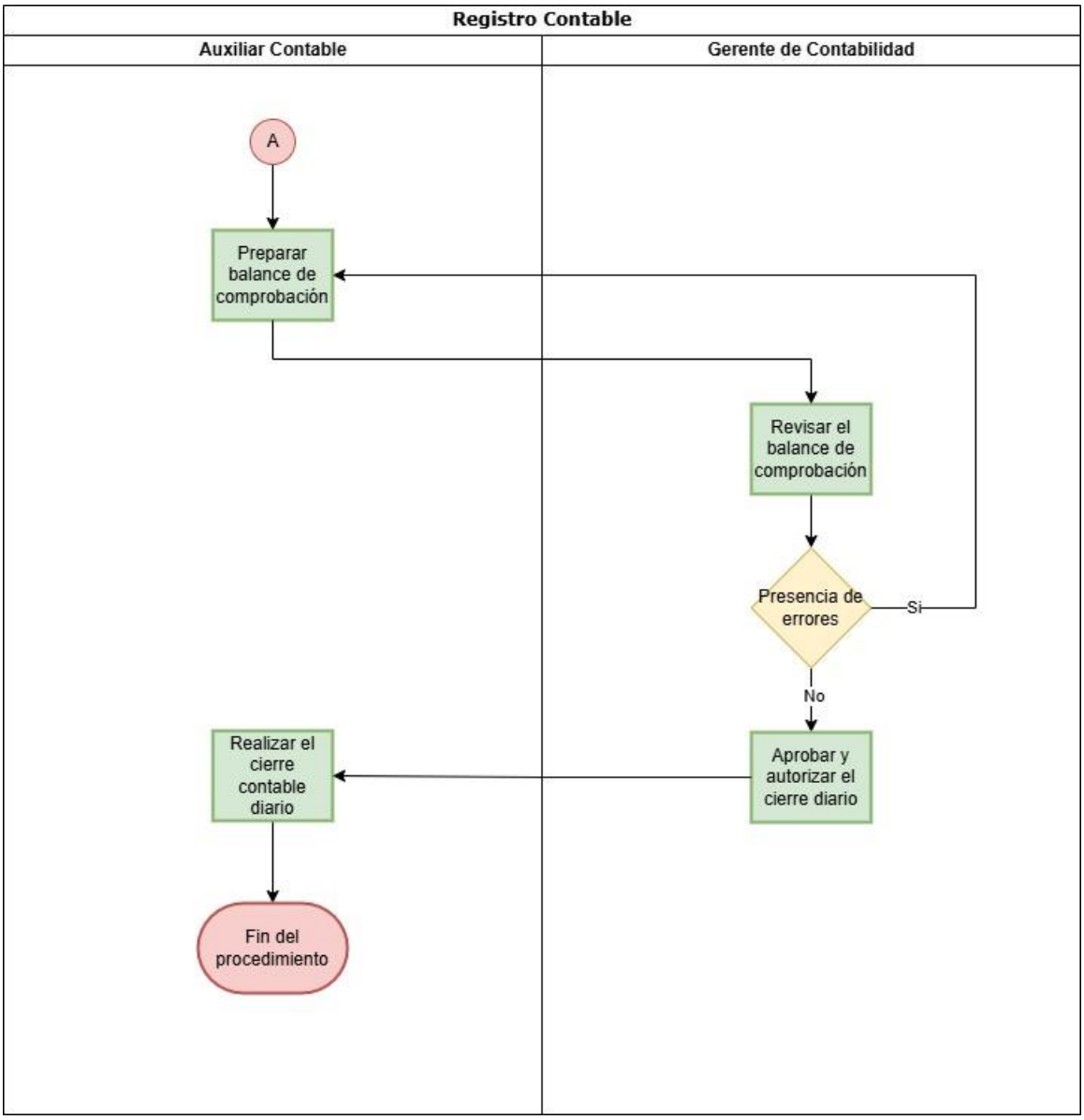
Si: Regresa al paso 6.

No: Continúa el procedimiento.</td></tr>
<tr><td>8</td><td>Gerente de Contabilidad</td><td colspan="3">Aprueba los registros de las transacciones del día, seguidamente autoriza y delega la realización del cierre contable diario al auxiliar contable.</td></tr>
<tr><td>9</td><td>Auxiliar Contable</td><td colspan="3">Realiza el cierre contable.</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="3">Fin del procedimiento.</td></tr>
</table>

tetraigodetodo.com	Manual de Procedimientos	Fecha de elaboración:	18-06-2024
		Fecha de revisión:	
		Código:	CON-RC-1
	Registro Contable	Versión:	
		Páginas:	3 de 3
III. OBSERVACIONES			
Elaborado por:	Douglas Montes/ Eduardo Morales/ Elias Fletes		
Revisado por:			
Aprobado por:			

IV. DIAGRAMA DE FLUJO




Registro Contable
Auxiliar Contable
Gerente de Contabilidad
A
Preparar balance de comprobación
Revisar el balance de comprobación
Presencia de errores
Si
No
Aprobar y autorizar el cierre diario
Realizar el cierre contable diario
Fin del procedimiento

8. Conclusiones

En el presente estudio monográfico se abordó un análisis del proceso de importación de la empresa en estudio “Tetraigodetodo”, comprendiendo los procedimientos y funciones de los participantes del mismo. A lo largo del estudio realizado se concluye lo siguiente:

Se realizó un análisis de la situación actual de la empresa con el apoyo de la implementación de las técnicas de recolección de información (observación directa, encuestas y entrevistas) permitiendo obtener a detalle los datos de interés. Se evidenció que la empresa no tiene documentada las funciones de sus trabajadores, ni los procedimientos que los colaboradores deben de ejecutar para el cumplimiento de sus labores. Por lo tanto, la creación de estos manuales administrativos fomenta un ambiente de mejora continua al tener los procedimientos y funciones bien definidas y documentadas, logrando identificar redundancias y actividades innecesarias lo que mejora la eficiencia operativa.

Respecto a los aspectos organizacionales de la empresa, se evidenció que carecen de un organigrama actualizado y que la estructura organizativa no está completamente definida. Esta conclusión se basa en los resultados de las encuestas realizadas, donde se comprobó un desconocimiento por parte de los trabajadores respecto a los niveles de autoridad, las relaciones de dependencia y las funciones específicas asignadas. Esta falta de claridad se atribuye, en parte, a la ausencia de un manual administrativo que detalle los procedimientos y responsabilidades dentro de la organización.

Frente a la necesidad de documentar las actividades de los trabajadores, se elaboró un manual de organización y funciones realizando un análisis de los puestos a través de la implementación de entrevistas al personal de la empresa. Brindando una mejora significativa al nivel organizacional para el control y supervisión del cumplimiento y efectividad de los trabajadores en los roles establecidos.

Dicho manual incluye un organigrama basado en la estructura organizacional propuesta (jerárquica con departamentos), destacando un orden jerárquico que optimiza las líneas de autoridad, mejorando así la fluidez de los canales de comunicación y el desarrollo de actividades colaborativas. Además, se implementó una ficha ocupacional detallada para cada puesto.

A partir de la necesidad de estandarizar las operaciones que se realizan en la empresa importadora, se elaboró un manual de procedimientos que documenta de manera ordenada y sistemática los procedimientos seleccionados, extrayendo la información necesaria por medio de la observación directa y la aplicación de entrevistas a los jefes de área.

La elaboración del manual se basó en una ficha de procedimientos que detalla la secuencia de actividades y los involucrados, considerando datos generales, recursos utilizados, y entradas y salidas del procedimiento. Mediante la estandarización y diagramación de los procedimientos, se cuenta con el apoyo visual de diagramas de flujo para una mejor comprensión y visualización de los procesos, permitiendo a la empresa encontrar de forma rápida algún inconveniente en caso de presentarse, optimizando tiempos y recursos en la solución de la problemática a tratar.

9. Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos del estudio monográfico realizado, se presenta un conjunto de recomendaciones en base a la implementación de los manuales administrativos propuestos para la empresa importadora “Tetraigodetodo”:

Se recomienda a la empresa importadora aplicar los manuales administrativos, ya que son una herramienta que permite a la organización normalizar el flujo de sus operaciones y las funciones que cada colaborador debe realizar para aportar al éxito y crecimiento organizacional. Esto se logra, gracias a que dichos documentos permiten a los trabajadores entender de forma gráfica y explicativa las actividades que caracterizan a la empresa importadora para lograr el cumplimiento del servicio ofrecido, del mismo modo aporta a la búsqueda de soluciones al poder identificar de forma sencilla la etapa del procedimiento en que se presenta el error.

Utilizar los manuales administrativos como apoyo en el procedimiento de reclutamiento y selección del personal, de tal modo que se realice de manera objetiva y precisa. Además de identificar claramente los perfiles de los puestos, permiten seleccionar a los candidatos más adecuados y alineados a los objetivos organizacionales, mejorando así la calidad de las contrataciones.

Se sugiere a la organización implementar un programa de capacitación continua para asegurar que todos los empleados comprendan y puedan aplicar correctamente los manuales. La formación regular ayuda a mantener la eficacia y la actualización del uso de los manuales.

Implementar indicadores de gestión y tecnologías de la información que faciliten el seguimiento y control del cumplimiento de los procedimientos y funciones descritas en los manuales e informar a los trabajadores sobre la aplicación de los mismos.

Fomentar una cultura de documentación, es decir, que se promueva una cultura organizacional que valore y apoye la documentación adecuada en los procedimientos. Esto puede incluir incentivos para el cumplimiento y la creación de un entorno que facilite la adherencia a los manuales.

La disponibilidad, alcance y uso periódico de los manuales administrativos propuestos permite a los colaboradores consultar de forma inmediata cualquier duda de sus funciones o de su participación en los procedimientos documentados, esto influye significativamente en el conocimiento de los trabajadores respecto a la empresa. Por lo cual, se recomienda que los manuales estén siempre accesibles para los colaboradores, ya sea en formato físico o digital.

10. Bibliografía

AENOR. (1993). *Normalización y Certificación. Conceptos Básicos.* Madrid.

Bravo, J. (2015). *Gestión de Procesos* (Sexta ed.). Chile: Editorial Evolución.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano.* México: McGrawHill Educación .

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos - El capital humano de las organizaciones* (Novena ed.). México: McGraw Hill Educación.

Crautonoma. (s.f.). *Crautonoma.* Obtenido de https://www.crautonoma.gov.co/documentos/trabajo-3-definicic3b3n-del-manual-funciones.pdf

Cuofano, G. (26 de Marzo de 2024). Obtenido de FourWeekMBA: https://fourweekmba.com/es/diagrama-de-carriles/

Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos* (Quinta ed.). México: Pearson Eduación.

Fincowsky, E. B. (2016). *Organización de empresas* (Tercera ed.). McGraw-Hill Educación. Recuperado el 15 de Octubre de 2023

García Criollo, R. (1997). *Estudio del trabajo. Ingeniería de métodos y medición del trabajo* (Segunda ed.). México: McGrawHill Educación.

Gómez, A. (Enero de 2019). *Asesor de Calidad*. Obtenido de https://asesordecalidad.blogspot.com/2019/01/como-elaborar-una-ficha-de-proceso-guia.html

Hernández, M. J. (2014). *Administración de empresas* (Segunda ed.). Ediciones Pirámide.

Ilzarbe, L. (13 de Enero de 2023). *Blog Toyota Forklifts*. Obtenido de https://blog.toyota-forklifts.es/ficha-proceso-gestion-almacen#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9es%20una%20ficha%20de,organizaci%C3%B3n%20tiene%20%C2%AA%20su%20alcance

Joyanes, L. (2008). *Fundamentos de Programación .* España: McGrawHill Eduación .

Kiziryan, M. (1 de Marzo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/importacion.html

Maldonado, J. (2018). *Gestión de Procesos.*

Michael Parkin, E. L. (2010). *Microeconomía.* México: PEARSON EDUCACIÓN.

Parreño Herrera, I. V. (2002). Elaboración de manuales administrativos y de procesos en la Empresa cerámica Novel 3, para lograr mayor eficiencia en los trabajadores. Latacunga, Ecuador. Obtenido de https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/4317/1/T-ESPEL-0289.pdf

Rodríguez Valencia, J. (2012). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos* (Cuarta ed.). México: Cengage Learning Editores.

Student Brands LLC. (13 de Julio de 2012). *Buenas Tareas* . Obtenido de https://www.buenastareas.com/ensayos/Ficha-Ocupacional/4771152.html

ANEXOS

Ficha Ocupacional

tetraigodetodo.com	Manual de Organización y Funciones	Fecha de elaboración:	
		Fecha de revisión:	
	Nombre del cargo	Versión:	
		Páginas:	

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		Ubicación del puesto en el organigrama
Nombre del cargo:		
Unidad administrativa:		
Cargo del jefe inmediato:		
Personal a cargo:		
Número de personas bajo su mando:		
II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO		
1. Objetivo		

2. Descripción de las funciones

Funciones	Periodicidad

III. ENTORNO DEL CARGO			
RELACIONES INTERNAS			
Puesto	Descripción		
RELACIONES EXTERNAS			
Puesto	Descripción		
IV. REQUESITOS DEL CARGO			
Académicos			
Experiencia			
Competencias Laborales			
Físicos			
V. OBSERVACIONES			
Elaborado por:			
Revisado por:			
Aprobado por:			

Ficha de Procedimientos

	Manual de Procedimientos	Fecha de elaboración:	
		Fecha de revisión:	
		Código:	
	Nombre del procedimiento	Versión:	
		Páginas:	

I. GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO			
Nombre del procedimiento:		Áreas responsables:	
Cargo del responsable del procedimiento:		Número de personas involucradas en el procedimiento:	
Objetivo del procedimiento:			
Alcance:			
Periodicidad:			
Proveedores:	Entradas:	Salidas:	Receptores:
Recursos utilizados:	Recursos humanos:		
	Recursos materiales y tecnológicos:		
	Recursos de información:		

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Descripción de la actividad		
Paso	Encargado	**Inicio del procedimiento:**
		Fin del procedimiento.
III. OBSERVACIONES		

Elaborado por:	
Revisado por:	
Aprobado por:	

Encuesta para el diagnóstico de la situación actual de la empresa

Diagnóstico Empresarial

Estimados trabajadores de la empresa importadora Tetraigodetodo, a continuación, se le presentará una encuesta cuya finalidad es determinar la situación actual de la misma, de modo que se obtengan criterios que permitan mejorar el nivel de servicio a los clientes.

1. **¿Conoce usted la misión y visión de la empresa?**

Si___ No___

2. **¿Conoce usted las políticas o normas de la empresa?**

Si___ No___

3. **¿Cuál es su área de trabajo?**

Ventas/Administración___ Bodega___

4. **¿Durante el proceso de inducción a su cargo, la empresa le facilitó indicaciones que detallaran de forma específica los aspectos técnicos de responsabilidades y funciones?**

Si___ No___

4.1 ¿De qué manera fueron transmitidas estas mismas?

Escrito___ Digital___ Verbal___ Otro: _____

5. **¿Considera usted que es necesario que exista un manual que describa de manera precisa las funciones y procedimientos de su puesto de trabajo?**

Si___ No___

6. **¿Conoce con exactitud las funciones que debe realizar en su puesto de trabajo?**

Si___ No___

7. **¿Conoce el propósito de las funciones que realiza en su puesto de trabajo?**

Si___ No___

8. **¿Durante el ejercicio de sus actividades ha realizado alguna actividad o tarea que no corresponda a su cargo o no se haya especificado durante la inducción?**

Si___ No___

9. ¿Conoce usted la estructura organizativa de la empresa?

Si___ No___

10. ¿Es supervisado usted en su puesto de trabajo?

Si___ No___

11. ¿Conoce usted algún indicador o método utilizado por su jefe o gerencia para medir su desempeño laboral?

Si___ No___

11.1. Mencione el indicador o método utilizado.

12. ¿En su área de trabajo se efectúan reuniones periódicamente?

Si___ No___

12.1 ¿Qué temas se abordan en estas reuniones?

13. ¿Tus superiores aceptan sugerencias para la mejora de procesos o resolución de problemas?

Si___ No___

14. ¿Qué obstáculos cree usted que impactan en el progreso y desarrollo de la organización?

15. ¿Cómo describiría el ambiente de trabajo de la empresa?

Muy agradable___ Agradable___ No agradable___ Poco agradable___

16. ¿La empresa proporciona oportunidades de formación y desarrollo profesional? (Programas de capacitación)

Sí___ No___

16.1. ¿Estas capacitaciones tienen relación directa con su puesto?

Muy relacionado___ No relacionado___ Poco relacionado___

Relacionado___

17. ¿Se siente bien informado acerca de los cambios, proyectos o decisiones importantes que afectan su puesto trabajo y/o área?

Sí___ No___

18. ¿Ha identificado oportunidades de mejora en los procesos actuales de la empresa?

Sí___ No___

18.1. Mencione el nombre del proceso y la posible mejora.

Entrevista para análisis de puesto

1. **¿Cuál es el nombre de su cargo?**

2. **¿Cuál es el área o unidad administrativa a la que pertenece su cargo?**

3. **¿Cuál es el cargo de su jefe inmediato?**

4. **¿Tiene subordinados a los que supervisa o delega responsabilidades?**

5. **Mencione el nombre de los cargos.**

6. **Indique la cantidad de personas que tiene como subordinados.**

7. **Describa en pocas palabras el objetivo del cargo.**

8. **Describa brevemente cada una de las funciones que realiza en su cargo y la frecuencia o periodicidad con que las realiza.**

9. **¿Con cuáles cargos dentro y fuera de la organización debe establecer relaciones laborales para llevar a cabo alguna de las funciones especificadas anteriormente?**

10. **Describa la función que debe llevar a cabo respecto a la relación laboral mencionada anteriormente.**

11. **¿Qué requisitos considera usted necesarios para ejercer de forma óptima las funciones que demanda el cargo? Teniendo en consideración los siguientes aspectos:**
    - **Académicos/Formación**
    - **Experiencia**
    - **Competencias laborales**
    - **Físicos**

Entrevista para la documentación de procedimientos

1. **Mencione el nombre del procedimiento.**

2. **¿Qué áreas están involucradas en el mismo?**

3. **¿Cuál es el cargo de la persona responsable de la ejecución del procedimiento?**

4. **¿Cuántas personas están involucradas en el procedimiento?**

5. **Detalle el objetivo del procedimiento.**

6. **Explique el alcance del procedimiento especificando cuando inicia, que etapas incluye y cuando termina.**

7. **Indique con qué frecuencia se lleva a cabo este procedimiento.**

8. **Indique el cargo de la persona que inicia el procedimiento, o bien de la persona que realiza la solicitud de inicio.**

9. **¿Qué documentación, solicitudes o paquetería entrega el mismo al momento de iniciar el procedimiento?**

10. **¿Qué se obtiene del uso de las entradas del procedimiento (solicitudes, documentación, paquetería) y a quién se le hace llegar?**

11. **¿Qué recursos se utilizan para el desarrollo de este procedimiento? Especifique los recursos humanos, materiales, tecnológicos y de información.**

12. **Explique detalladamente el paso a paso de la ejecución del procedimiento, destacando a los cargos de los involucrados en cada etapa del mismo y las actividades que estos realizan.**