

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE GRADUACIÓN



INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO,
REALIZADO EN MULTIVENTAS Y SERVICIOS GARCÍA,
COBÁN, ALTA VERAPAZ

ISMAEL JONATHAN YAX RAX

COBÁN, ALTA VERAPAZ, NOVIEMBRE DE 2 015

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE GRADUACIÓN

INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO,
REALIZADO EN MULTIVENTAS Y SERVICIOS GARCÍA,
COBÁN, ALTA VERAPAZ

PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DEL
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE

POR

ISMAEL JONATHAN YAX RAX
CARNÉ 200940362

COMO REQUISITO PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

COBÁN, ALTA VERAPAZ, NOVIEMBRE DE 2 015

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS
RECTOR MAGNÍFICO**

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

CONSEJO DIRECTIVO

PRESIDENTE: Lic. Zoot. M. A. Fredy Giovani Macz Choc
SECRETARIA: Lcda. T.S. Floricelda Chiquin Yoj
REPRESENTANTE DOCENTE: Ing. Geo. Cesar Fernando Monterroso Rey
REPRESENTANTE EGRESADOS: Ing. Agr. Julio Oswaldo Méndez Morales
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES: Br. Fredy Enrique Gereda Milián
PEM César Oswaldo Bol Cú

COORDINADOR ACADÉMICO

Lic. Zoot. Erwin Gonzálo Eskenasy Morales

COORDINADOR DE CARRERA

Lic. Erick Jerónimo Milián Santa Cruz

COMISIÓN DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN

COORDINADORA: Lcda. Olga Tatiana Monterroso Braham de Caceres

SECRETARIA: Lcda. M.A. Clara Delia Romero Suárez de Flohr

VOCAL: Lcda. Annie Lizbeth Dubón Xitumul

REVISORA DE REDACCIÓN Y ESTILO

Lcda. M.A. Clara Delia Romero Suárez de Flohr

REVISORA DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

Lcda. Annie Lizbeth Dubón Xitumul

ASESORA

Lcda. Olga Tatiana Monterroso Braham de Cáceres

DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-
Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7951-3645 y 7952-1064
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A. V. 8 de Octubre de 2015
Ref. No.: 15/CADE-281-2015

Señores
Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera Administración de Empresas
Centro Universitario del Norte (CUNOR)
Cobán, A. V.

Respetables Señores:

Atentamente hago de su conocimiento que he finalizado la Asesoría del Trabajo de Graduación denominado "INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, REALIZADO EN MULTIVENTAS Y SERVICIOS GARCÍA, COBÁN, ALTA VERAPAZ, elaborado por el estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Ismael Jonathan Yax Rax, Carné No. 200940362.**

El trabajo en mención cumple con los requisitos establecidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala; por lo tanto se remite a esa instancia para que continúe con el trámite correspondiente.

Deferentemente,

"Id y Enseñad a Todos"

Lcda. Olga Tatiana Monterroso de Cáceres
Asesora



c.c.archivo



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-
Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7951-3645 y 7952-1064
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A. V. 29 de Octubre de 2015
Ref. No.: 15/CADE-281-2015

Señores
Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera Administración de Empresas
Centro Universitario del Norte (CUNOR)
Cobán, A. V.

Respetables Señores:

Atentamente hago de su conocimiento que he finalizado la Revisión del Trabajo de Graduación denominado "INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, REALIZADO EN MULTIVENTAS Y SERVICIOS GARCÍA, COBÁN, ALTA VERAPAZ, elaborado por el estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Ismael Jonathan Yax Rax, Carné No. 200940362.**

El trabajo en mención cumple con los requisitos establecidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala; por lo tanto se remite a esa instancia para que continúe con el trámite correspondiente.

Deferentemente,

"Id y Enseñad a Todos"

Lcda. Annie Leodán Dubón Xitumui

Revisora del Informe



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-
Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7951-3645 y 7952-1064
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A. V. 31 de Octubre del 2015
Ref. No.: 15/CADE-283- 2015

Señores:
Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera Administración de Empresas
Centro Universitario del Norte (CUNOR)
Cobán, A. V.

Respetables Señores:

Atentamente hago de su conocimiento que he finalizado la Revisión en cuanto a Redacción y Estilo del Trabajo de Graduación titulado "INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, REALIZADO EN MULTIVENTAS Y SERVICIOS GARCÍA, COBÁN, ALTA VERAPAZ, elaborado por el estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Ismael Jonathan Yax Rax, Carné No. 200940362.**

El trabajo en mención cumple con los requisitos establecidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala; por lo tanto se remite a esa instancia para que continúe con el trámite correspondiente.

Deferentemente,

"Id y Enseñad a Todos"

Lcda. Ciara Delia Romero Suárez de Fiohr
Revisora de Redacción y Estilo



c.c. archivo

DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-
Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7951-3645 y 7952-1064
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A.V. 31 de Octubre de 2015
Ref. No.: 15/CADE-282-2015

Licenciado
Fredy Giovani Macz Choc
Director Centro Universitario del Norte, CUNOR.

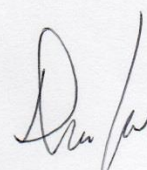
Respetable Señor Director:

Habiendo conocido los dictámenes favorables de la asesora, revisora de trabajos de graduación y revisora de redacción y estilo; esta Comisión concede el visto bueno al Trabajo de Graduación denominado "INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, REALIZADO EN MULTIVENTAS Y SERVICIOS GARCÍA, COBÁN, ALTA VERAPAZ, elaborado por el estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Ismael Jonathan Yax Rax, Carné No. 200940362**, previo a optar al título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

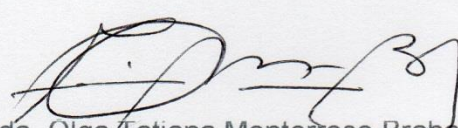
Atentamente.


Lcda. Annie Lizbeth Dubón Xitumul
Vocal




Lcda. Clara Delia Romero Suárez de Flohr
Secretaria



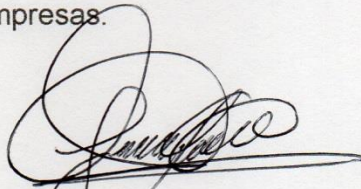

Lcda. Olga Tatiana Monterroso Braham
Coordinadora Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera Administración de Empresas



c.c. archivo.

HONORABLE COMITÉ EXAMINADOR

En cumplimiento a lo establecido por los estatutos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a consideración de ustedes el Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado, realizado en Multiventas y Servicios García, Cobán, Alta Verapaz, como requisito previo a optar al título profesional de Administrador de Empresas.



Ismael Jonathan Yax Rax

200940362

RESPONSABILIDAD

“La responsabilidad del contenido de los trabajos de graduación es del estudiante que opta al título, del asesor y del revisor; la Comisión de Redacción y Estilo de cada carrera, es la responsable de la estructura y la forma.”

Aprobado en punto SEGUNDO, inciso 2.4, subinciso 2.4.1 del Acta No. 17-2012 de Sesión extraordinaria de Consejo Directivo de fecha 18 de julio del año 2 012

DEDICATORIA

A:

Dios	Quien me da la vida, el don de pensar y actuar en beneficio propio y de mis semejantes.
Mi madre	Elvira Rax (+) no está con nosotros, pero la verdad, está viva dentro de mí y todas las personas que la queríamos, y es allí donde vivirá para siempre. Madre, este logro para ti.
Mi padre	León Obispo Yax Pú (+) un gran hombre con quien no tuve el privilegio de compartir, aunque él ya no está aquí, sus obras con él siguen.
Mi esposa	Luvy López, este logro también es tuyo, te amo.
Mi primogénito	El complemento de mi felicidad, luz de mis ojos.
Mis hermanos	Que este logro sea de motivación para continuar superándose.
Mis sobrinos	Que sirva de inspiración, motivándolos a alcanzar todos sus metas aunque parezcan muy pequeñas.
Mis amigos	Con mucho cariño, no quiero nombrar a nadie por temor a no mencionarlos.

AGRADECIMIENTOS

A:

Dios	Por concederme, fortaleza en los momentos de tempestad, paciencia en los momentos de incertidumbre y perseverancia para alcanzar mis metas.
Mi madre	Por darme un digno ejemplo de lucha, superación y humildad. Tus hechos más que un buen discurso.
Luvy López	Por tu apoyo incondicional, te amo.
Mis hermanos	Es una bendición tenerlos como hermanos, estoy agradecido por el apoyo brindado en el recorrido de esta aventura, especialmente a Juana Francisca Yax Rax.
Fam. Caal García	Por abrirme las puertas de su empresa y por el apoyo recibido.
Mis padrinos	Por acompañarme en este acto e inspirarme profesionalmente. Mi admiración y cariño para ustedes.
Lcda. Tatiana Monterroso	Por el espíritu noble que le ha caracterizado, por la entrega, paciencia y dedicación prestada para elaborar este documento.
Mi universidad	Gloriosa Universidad de San Carlos de Guatemala, centro de sabiduría y formadora de profesionales con calidad académica.
Asesores y docentes	Amplios forjadores del saber.

ÍNDICE

RESUMEN	i
INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	3

CAPÍTULO 1 **DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA**

1.1	Caracterización de la unidad de práctica	5
1.1.1.	Localización	5
1.1.2.	Recursos	5
1.1.3.	Situación tecnológica	6
1.1.4.	Situación económica	7
1.1.5.	Situación social y ambiental	7
1.1.6.	Situación político-legal	8
1.2	Descripción general de la empresa	8
1.2.1	Visión	8
1.2.2	Misión	8
1.2.3	Objetivos	8
1.3	Situación administrativa	9
1.3.1	Situación de mercado	11
1.3.2	Identificación de oportunidades y debilidades	12
1.3.3	Descripción de la problemática	13
1.3.4	Jerarquización de la problemática	15

CAPÍTULO 2 **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS**

2.1	Plan de prevención de riesgos laborales	17
2.2	Manual de cobro, facturación, registro y almacenamiento de información	18

2.3	Guía de reclutamiento y selección de personal	19
-----	---	----

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1.	Plan de prevención de riesgos laborales	21
3.2.	Manual de cobro, facturación, registro y almacenamiento de información	23
3.3.	Guía de reclutamiento y selección de personal	24

CONCLUSIONES		27
---------------------	--	----

RECOMENDACIONES		29
------------------------	--	----

BIBLIOGRAFÍA		31
---------------------	--	----

ANEXOS		33
---------------	--	----

ANEXO 1	Plan de prevención de riesgos laborales	
ANEXO 2	Manual de cobro, facturación, registro y almacenamiento de información	
ANEXO 3	Guía de reclutamiento y selección de personal	

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1	Personal de Multiventas y Servicios García	6
Cuadro 2	Matriz de oportunidades y debilidades de Multiventas y Servicios García	13

RESUMEN

El Ejercicio Profesional Supervisado –EPS- se realizó en Multiventas y Servicios García dedicada a la venta de maquinaria agroindustrial, localizada en la 1ª. Avenida 3-51B de Cobán, Alta Verapaz. La ejecución de la práctica permitió el conocimiento de aspectos generales de la empresa y detección de oportunidades de mejora.

Durante el desarrollo del EPS se elaboró el plan de trabajo, el cual detalló las actividades específicas, para cada intervención llevada a cabo en la etapa de ejecución. Las actividades planteadas se jerarquizaron a través de una matriz de priorización.

En las debilidades encontradas se estableció que Multiventas y Servicios García carecía de procedimientos de seguridad hacia los colaboradores, por lo que fue necesario elaborar un plan de prevención de riesgos laborales. Aporte que brindó una distribución adecuada de los espacios de la empresa; la instalación de equipo de seguridad, lo cual contribuyó a la mejora del ambiente laboral y a eliminar la incertidumbre de cómo actuar en caso de accidentes laborales. Se capacitó al personal en los tipos de riesgo a los que están expuestos así como el uso de elementos de seguridad.

En el área de tesorería se estableció que las actividades de cobro eran imprecisas, además el extravío de documentos era frecuente. Para optimizar las tareas se estructuró el proceso de cobro, facturación, registro y almacenamiento de información. Para representar este procedimiento se elaboró un diagrama de flujo, posteriormente se implementaron formatos que proporcionen registros

de cobros, facturación, así como el almacenamiento de información.

Se logró eliminar los inconvenientes generados en el cobro y la agilización en el tiempo de atención al cliente.

En materia de administración de personal, se determinó la falta de descriptores de puestos así como debilidades en los procesos de reclutamiento y selección de personal, no existía un procedimiento sistemático en esta tarea importante para la empresa. Fue necesario crear normativas y lineamientos para contribuir a lograr el objetivo de atraer a personas idóneas para el puesto adecuado. Se estableció la descripción de puestos y las fases de reclutamiento y selección de personal. Estas guías contribuyen al fortalecimiento de la empresa y la confianza de poseer elemento humano adecuado para el giro del negocio.

En conclusión el objetivo del trabajo realizado en Multiventas y Servicios García, fue contribuir a optimizar las tareas administrativas y operativas de la empresa.

INTRODUCCIÓN

La empresa Multiventas y Servicios García, se ubica en Cobán, departamento de Alta Verapaz; tiene como objetivo comercializar maquinaria y repuestos agroindustriales, además brindar servicio de reparación de motores eléctricos y agrícolas. La empresa ofrece herramientas para tecnificar el trabajo agrícola de la región y está comprometida con el desarrollo del departamento.

El contenido del informe final está integrado de la forma siguiente:

En el capítulo uno, se presenta la descripción general de la unidad de práctica, con datos relevantes como: localización de la empresa, recursos, sector al que pertenece, su constitución, la situación del proceso administrativo y mercadológico. Posteriormente se encuentra la matriz de oportunidades y debilidades, de la que se obtiene la identificación y jerarquización de la problemática.

El capítulo dos, describe las actividades realizadas y los recursos utilizados en cada una de las intervenciones.

En el capítulo tres, se presenta el análisis y la discusión de resultados obtenidos en la implementación de las herramientas administrativas y actividades realizadas para mejorar los procesos administrativos de Multiventas y Servicios García.

Luego se exponen las conclusiones y recomendaciones, las cuales son fundamentales para dar seguimiento a las actividades realizadas para obtener

eficiencia administrativa y operacional.

Finalmente se presentan las propuestas contenidas en los anexos, en donde se incluyen los aportes efectuados a la organización. Las cuales son: plan de prevención de riesgos laborales, manual de cobro, facturación, registro y almacenamiento de información, asimismo la guía de reclutamiento y selección de personal.

OBJETIVOS

Objetivo general:

Contribuir a la eficiencia de los procesos administrativos de Multiventas y Servicios García a través de herramientas que permitan optimizar sus tareas.

Objetivos específicos:

- a. Elaborar e implementar un plan de prevención de riesgos laborales, para elevar la satisfacción y seguridad de los colaboradores de Multiventas y Servicios García.
- b. Diseñar el proceso de cobro, facturación, registro y almacenamiento de información para garantizar la eficiencia de los mismos.
- c. Establecer normas y lineamientos para el reclutamiento y selección del elemento humano, para obtener personal idóneo y así satisfacer las necesidades de la empresa.

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1 Caracterización de la unidad de práctica

Multiventas y Servicios García es una empresa local, con capital privado, comprometida con el desarrollo del departamento; y que tiene por objeto comercializar maquinaria, repuestos agroindustriales y prestar servicio de reparación de motores eléctricos y agrícolas. La organización ofrece productos de calidad para tecnificar el trabajo del sector agrícola de Alta Verapaz.

1.1.1 Localización

La empresa está ubicada en la 1ª. Avenida 3-51B zona 4 de la ciudad de Cobán, Alta Verapaz.

1.1.2 Recursos

a. Materiales

Multiventas y Servicios García funciona en un local comercial arrendado, en donde se encuentra distribuido el mobiliario y equipo de que dispone para llevar a cabo sus actividades de comercialización y operación, siendo estas: 2 escritorios, 2 sillas secretariales, 4 estantes, 2 mostradores de vidrio, 1 caja receptora.

Para traslado de mercadería posee un *pick-up* Toyota de color rojo y una motocicleta negra marca *Kinlon* JL-125.

b. Humanos

El personal de la empresa está conformado por 8 colaboradores los que están distribuidos de la siguiente forma:

**CUADRO 1
PERSONAL DE MULTIVENTAS Y SERVICIOS
GARCIA**

No. de personal	CARGO
	ÁREA ADMINISTRATIVA
1	Administradora
1	Asistente de administración
	ÁREA DE VENTAS
3	Vendedores
	TESORERÍA
1	Perito contador
	SERVICIO TÉCNICO
2	Técnicos

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

1.1.3 Situación tecnológica

La empresa posee 2 computadoras, 1 impresora, 1 teléfono y acceso a internet, dispone de un circuito cerrado de cámaras que sirve para controlar el ingreso y egreso de personas, asimismo, posee un sistema de seguridad asistida con alarmas.

Los encargados de administración y tesorería utilizan el *software excel*, para el registro de las ventas diarias y para realizar cuadro de caja.

1.1.4 Situación económica

Multiventas y servicios García pertenece al sector privado, como empresa individual, la fuente de financiamiento es a través de capital propio, sus ingresos provienen de la venta de maquinaria y la prestación de servicios técnicos.

La organización presenta los estados financieros siguientes: balance general, estado de resultados, estados de flujo de efectivo como parte de sus obligaciones, en materia fiscal está inscrita en el régimen general del impuesto al valor agregado con pagos mensuales y sobre utilidades con pagos trimestrales del impuesto sobre la renta bruta.

La empresa no se encuentra afiliada al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social debido a acuerdos internos con los colaboradores de tener seguro médico particular, esto como parte de las garantías hacia la seguridad laboral.

1.1.5 Situación social y ambiental

En relación a su responsabilidad social, la organización vende herramientas de calidad y de última tecnología para tecnificar los trabajos del sector agroindustrial.

En materia ambiental, la mayor parte de desechos de la empresa son cajas de cartón los cuales son reutilizados, la otra

parte es recolectada por personal de empresa encargada de la sustracción de basura.

1.1.6 Situación político-legal

La empresa pertenece al sector privado, sujeta a las leyes tributarias, constituida el día 27 de Octubre del 2 009 como persona individual y con razón social: Multiventas y servicios García con patente de comercio No. 64252 y RTU: 42325617.

1.2 Descripción general de la empresa

1.2.1 Visión

La empresa Multiventas y Servicios García carece de visión empresarial.

1.2.2 Misión

Ser líder en el mercado, prestando un servicio de calidad y excelente atención al cliente

Se realizó la observación para que este enunciado sea considerado como: visión de la empresa.

1.2.3 Objetivos

- a. Proveer al cliente lo que requiera de acuerdo al giro de nuestro negocio.
- b. Brindar calidad en marcas de nuestros productos y servicio especializado.
- c. Ofrecer productos al mejor precio que los competidores del área.
- d. Aplicar la mejora continua en nuestros servicios.
- e. Proyectar nuestra imagen y calidad en el servicio al cliente.

1.3 Situación administrativa

El área administrativa, es un órgano fundamental para el cumplimiento de los objetivos de la organización, cuya función principal está enmarcada en base a los principios de la administración.

a. Planeación

Su planificación es bastante generalizada, no dispone de planes escritos y los que posee se realizan de manera verbal y varios de ellos no se cumplen, no cuenta con una cultura establecida así como metas y objetivos comunes.

La toma de decisiones la realiza la propietaria, con la opinión del personal y en ocasiones muy particulares con el recurso humano que afectará directamente la decisión.

Los procedimientos que utiliza no están estandarizados, tal es el caso del proceso de recepción de producto, que incluye la revisión de fecha, detalle y colocación de precios; procedimientos de ventas, atención al cliente, la información, asesoría sobre los productos, cobros y facturación. No posee un plan de compras, este se trabaja por medio de la observación y revisión de la existencia de los productos.

b. Organización

La empresa está organizada empíricamente, cada colaborador cumple con la función determinada, sin embargo no tienen claro el alcance de sus responsabilidades, no cuenta con un organigrama que muestre los niveles jerárquicos, así como la autoridad de un colaborador a otro.

Por tener una estructura pequeña no está departamentalizada, aunque cada colaborador tiene un lugar de trabajo establecido.

La delegación de autoridad y responsabilidades está a cargo de la administradora. En materia de procesos la administradora es quien está facultada para realizar los pedidos directamente a los proveedores, en ocasiones muy exclusivas los realiza la asistente administrativa.

c. Integración

El proceso de dotación de personal se efectúa empíricamente, la fuente de reclutamiento que se utiliza son los referidos personales y la contratación se hace mediante una entrevista la que realiza la propietaria de la empresa. La inducción y capacitación que se proporciona no tiene alcance para cubrir una vacante.

No existe un plan motivacional que ayude a mejorar el rendimiento, si bien los colaboradores cuentan con lo necesario para realizar sus actividades diarias, no cuentan con un incentivo que logre estimularlos para mejorarlas.

d. Dirección

La administradora es la encargada de dirigir todas las actividades dentro de la empresa conjuntamente con la asistente administrativa, aunque a esta solo se le asignen pocas funciones en relación a la dirección. La gerente-propietaria mantiene un liderazgo democrático, aunque a veces cae en lo liberal, lo cual trae consigo problemas, debido a que no existen controles sobre los colaboradores, en ocasiones el colaborador toma decisiones incorrectas o comete un error y no se le sanciona.

e. Control

A nivel general, la empresa no cuenta con controles efectivos, y algunos se realizan de forma visual, no hay un responsable directo que garantice validez en los controles de: ventas, vales por productos en consignación, ingreso de mercadería y asistencia de personal.

En el área de bodega se suministran mercadería sin el debido control, en consecuencia el inventario se encuentra desactualizado.

Las inconsistencias en el cuadro de caja se presentan a falta de controles sobre las ventas y carece de procedimientos para realizar esta actividad.

1.3.1 Situación de mercado

Los productos que ofrece la empresa son de alta calidad y posee un catalogo muy extenso con diversidad de marcas y tamaños en máquinas eléctricas y agroindustriales; repuestos y accesorios para toda clase de máquinas agrícolas, que se ajustan a las necesidades de la región por ser una zona de eminentemente agrícola y forestal.

La empresa presta servicio de reparación de maquinaria agroindustrial dirigida a personas individuales y empresas.

La fijación de los precios para los productos varía según condiciones de mercado aunque se mantienen estrategias de precios bajos. Dentro de sus políticas existen descuentos para clientes frecuentes y por volumen de compra, así como créditos para clientes especiales e instituciones.

La ubicación de la empresa es estratégicamente adecuada para la venta y distribución de bienes, suministros y otras herramientas agroindustriales, para garantizar alianzas estratégicas de negocios y colocación de productos con diferentes empresas del área.

La falta de parqueo para los clientes, es una desventaja ya que es un perímetro bastante concurrido y el espacio del local que se ha reducido debido a la cantidad de productos en exhibición.

La actividad promocional de la empresa se ha realizado de manera masiva y se ha invertido una cantidad significativa de recursos monetarios en la promoción de esta, los medios utilizados han sido la radio, televisión y prensa. Asimismo en el punto de venta cuenta con un rótulo que identifica a la organización. Aunque los medios utilizados no han sido efectivos para la promoción de la entidad.

1.3.2 Identificación de oportunidades y debilidades de Multiventas y Servicios García

Se realizó un análisis interno y externo a la empresa, tomando como base las oportunidades y debilidades de la misma, estableciendo lo siguiente.

CUADRO 2 MATRIZ DE OPORTUNIDADES Y DEBILIDADES DE MULTIVENTAS Y SERVICIOS GARCIA

Oportunidades (O)	Debilidades (D)
<ul style="list-style-type: none"> a. Aumento de demanda. b. Amplitud de mercado. c. Expansión de línea de productos. d. Beneficio de exenciones fiscales. e. Beneficio del régimen del pago de impuestos. f. Alianzas de negocios. g. Alianzas comerciales. h. Disponibilidad de fuentes de financiamiento i. Apoyo financiero por proveedores. j. Alianzas con instituciones ambientales. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Carencia de filosofía empresarial, desorden en la estructura organizacional y falta de normativa. b. Ausencia de funciones establecidas. c. Carencia de un proceso de reclutamiento, selección de personal. d. No existe prevención de riesgos y distribución de espacio en el área de ventas. e. Descontrol y lentitud en actividades de cobro y facturación, registro y almacenamiento de información. f. Insuficientes acciones de publicidad.

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

1.3.3 Descripción de la problemática

La problemática encontrada en la empresa es la siguiente:

a. Carencia de filosofía empresarial, desorden en la estructura organizacional y falta de normativa

Los colaboradores desconocen la filosofía empresarial, el nivel jerárquico en que se encuentran y las funciones propias del puesto de trabajo.

El personal ha trabajado de manera empírica, lo cual se ha reflejado en la empresa, denotando desorden e ineffectividad en los procedimientos administrativos, con resultados

imprecisos, pérdida de tiempo y falta de compromiso de parte de los colaboradores.

b. Ausencia de funciones establecidas

La carencia de un perfil de puesto, para ocupar una vacante no ha sido estandarizada, esto hace difícil la contratación, porque no existe un parámetro para basar el reclutamiento del candidato idóneo para la empresa. Derivado de esta problemática, los colaboradores no tienen conocimiento sobre las funciones correspondientes, que le competen a su puesto laboral al ser parte del capital humano que conforma la empresa.

c. Carencia de un proceso de reclutamiento y selección de personal

El proceso de reclutamiento y selección de personal es para la empresa una debilidad interna administrativa, lo que contribuye a que el elemento humano contratado, no sea adecuado para realizar las funciones de cada área, conllevando a que los procesos internos y externos no se ejecuten de manera eficaz.

d. No existe prevención de riesgos laborales

La falta de un plan de prevención de riesgos laborales expone a los colaboradores a ser vulnerables a sufrir algún tipo de accidente debido a la incorrecta distribución de espacio en el área de ventas; lo que produce desorganización entre vendedores, por lo reducido que son los pasillos los cuales no permiten transitar libremente, situación que aumenta el riesgo de que ocurra algún tipo de accidente laboral.

e. Descontrol y lentitud en las actividades de cobro, facturación, registro y almacenamiento de información.

En el área de tesorería los cobros se realizan de manera desordenada, esto genera atraso en las operaciones, tardanza en la atención al cliente y problemas en el cuadro de caja. Los procedimientos utilizados son inadecuados tanto en el cobro como en la facturación, además de esto no se ha establecido a una persona específica, para realizar dicha actividad.

Los errores de cobro y facturación y las pérdidas de documentos contables repercuten directamente en el cuadro de caja.

f. Insuficiente acciones publicidad

Los medios publicitarios contratados no han tenido mayor impacto, tampoco existe un plan que establezca cuales son medios convenientes para la empresa y carece de un método de medición.

No se ha podido llegar al grupo objetivo, los resultados esperados de los medios contratados, no han sido satisfactorios, por lo que se estableció que se ha invertido en medios de publicidad efectivos los cuales no le han favorecido para posicionar a la empresa y los productos que comercializa.

1.3.4 Jerarquización de la problemática

Para la clasificación de los problemas encontrados durante el diagnóstico, se realizó la matriz de priorización en conjunto con

la propietaria y administradora de la empresa, en la que se determinó que la problemática con mayor relevancia es:

- a.** No existe prevención de riesgos laborales.
- b.** Descontrol y lentitud en las actividades de cobro, facturación, registro y almacenamiento de información.
- c.** Carencia de un proceso de reclutamiento y selección de personal.

CAPÍTULO 2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1 Plan de prevención de riesgos laborales

El plan de prevención de riesgos laborales, como tarea desarrollada dentro de la empresa, fue integrado al sistema general de gestión, comprendiendo al conjunto de las actividades que esta realiza.

La primera actividad desarrollada fue una evaluación de posibles riesgos tomando como referencia un formato de riesgos laborales más frecuentes, esta actividad se realizó mediante el método de observación directa no participativa. La prevención se trabajó en dos etapas: preventiva y reparadora.

En la etapa preventiva se inició con identificar las necesidades de espacio, actividad que sirvió para el cálculo de superficie de planta, planificación de la distribución de planta y las adaptaciones de seguridad.

Para establecer una distribución adecuada, se hizo inventario de maquinaria, repuestos y accesorios que se encontraban en sala de ventas, procediendo a depurar el exceso de productos, para luego enviar a bodega y así tener espacio para implementar la distribución de planta diseñada.

La división de áreas administrativas y de operación fue elemental para la prevención de riesgos, entre las cuales se mencionan a

continuación: Oficina administrativa, oficina de tesorería, área de caja, área de botiquín, zona estratégica para extintor. En cada espacio diseñado e implementado hubo necesidad de prevenir en relación a: iluminación, señalización de seguridad, áreas de acceso y rutas de escape.

En la etapa reparadora, se tomó en cuenta el contenido del botiquín y que los colaboradores tuviesen conocimientos básicos de primeros auxilios, para la cual se brindó capacitación la cual incluía: señalización, evacuación y prevención ante desastres naturales y laborales, esta capacitación fue llevada a cabo por personal experto en temas de seguridad laboral.

El plan permite dar dirección a todo el personal referente a aspectos fundamentales, con lo cual se pretende dar al colaborador una mejor calidad de vida laboral.

2.2 Manual de cobro, facturación, registro y almacenamiento de información

Para estandarizar y optimizar las actividades de cobro, facturación, registro y almacenamiento de información, como primera acción se elaboró un diagrama de flujo para las operaciones anteriormente mencionadas, sirviendo de guía para los colaboradores.

Se plasmaron las acciones que se deben de seguir en cada una de los procedimientos, indicando las rutas que cada una de estas deben tomar y con ello eficientar las operaciones.

Entre las tareas realizadas se diseñaron e implementaron documentos que sirvieron de guía a la empresa en cada uno de los procesos entre los cuales se describen a continuación: comprobante de

ventas, hoja de envió, formato de pedidos a bodega, formato de devoluciones, formato de orden de trabajo y compra, estas fueron elaboradas en digital y luego fueron impresas en talonarios con su respectiva correlación para mejorar el control de las operaciones que fueren llevadas a cabo.

Se realizó una base de datos el cual contiene, control de ingresos y egresos diarios, hoja de cálculo para el cuadro de caja, así como una hoja que contiene control de ventas.

Se capacitó al personal administrativo y colaboradores para que conocieran los formatos y cómo emplearlas en las actividades de la empresa.

2.3 Guía de reclutamiento y selección de personal

Al diseñar el proceso de reclutamiento y selección del personal, fue necesario iniciar con la descripción de puestos, instrumento fundamental dirigido a los que laboran en la empresa para su conocimiento sobre las funciones que le competen según su puesto. Esto favorece a que el funcionamiento del elemento humano en la empresa sea efectivo y las tareas sean realizadas con puntualidad y rapidez.

La metodología utilizada para recopilar, estudiar y ordenar la información existente fue el análisis de puestos, del que se obtuvo información para seleccionar, orientar y otras funciones organizativas de la empresa.

La actividad anterior se realizó a través de la técnica de observación, se identificó a los trabajadores y se registraron las actividades de estos, se reunió la información para compararla con las

actividades que la administradora tenía asignadas a cada colaborador y se agregó las que no se conocían pero si se ejecutaban.

Se establecieron las habilidades y conocimientos que cada colaborador debe tener para desempeñarse eficientemente dentro de la empresa.

Una vez obtenidos los datos del análisis, se procedió a determinar las tareas, deberes y responsabilidades del puesto.

El diseño de este proceso fue elaborado con el fin de proporcionar instrumentos para formalizar la contratación de personal.

Posteriormente se determinaron las fuentes de reclutamiento, evaluando que el procedimiento esté orientado hacia la diversidad.

Luego se procede con la fase de selección de personal, definida en base al perfil de la descripción de puesto y sirve como modelo de referencia para contratar a los posibles candidatos.

Se creó el procedimiento necesario para seleccionar al elemento humano en el cual se incluyen políticas, el procedimiento a seguir desde que se entrevista al candidato, sus evaluaciones, verificación de referencias y toma de decisión. Para hacer uso de estas herramientas y así obtener un funcionamiento efectivo del proceso.

Finalmente se diseñaron formatos de solicitud de empleo, guía de entrevista y verificación de referencias, que facilitan las actividades de contratación.

CAPÍTULO 3 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. Plan de prevención de riesgos laborales

La etapa preventiva en la implementación del diseño de distribución de planta, se realizó con el apoyo del personal administrativo y operativo de la empresa. Los beneficios obtenidos consistieron en la identificación y creación de áreas que la empresa necesitaba para funcionar adecuadamente y reducir los riesgos laborales.

La oficina administrativa, ofrece confidencialidad en las tareas que la administradora efectúa, así como la comodidad de poseer un espacio exclusivo.

La oficina de tesorería, obtuvo un gran alcance ya que mediante la creación de este espacio se logra un óptimo control de los documentos contables y administrativos. La oficina de tesorería posee vínculo directo con el área de cobro, mediante el cruce de información se ha obtenido mejores resultados en los controles de efectivo y mercadería.

El área de ventas, así como los pasillos, tienen mejor circulación. Favorece a que los clientes tengan mayor visualización de las herramientas y demás maquinaria que la empresa posee, con un aumento en la demanda. Mejor distribución de espacios para los colaboradores del área de ventas, al ofrecer un mejor servicio.

El diseño de la distribución de la planta influye a tener mayor comodidad para realizar las actividades diarias y adaptándose a todo rediseño que permitirá que cualquier tipo de mantenimiento o reajuste sea fácil y práctico.

El plan de prevención de riesgos laborales, consiste en las medidas que asisten a los colaboradores a establecer pautas para garantizar la seguridad y salud de todo el personal, en todos los aspectos relacionados con el trabajo. Se desarrollaron las acciones y criterios de actuación para la integración de la actividad preventiva en la empresa y la adopción de medidas necesarias.

El plan permite dar dirección a todo el personal referente a aspectos fundamentales sobre prevención de riesgos laborales con lo cual se logró dar al colaborador una mejor calidad de vida laboral.

La capacitación de prevención y actuación ante riesgos laborales, desastres naturales y las adaptaciones de seguridad realizadas en las instalaciones impactaron de forma positiva en los colaboradores, esto fue útil para que los colaboradores se consideraran seguros en su ambiente laboral, ya que la empresa cuenta con dispositivos de seguridad y un plan en caso de posibles accidentes que puedan surgir en el futuro, por lo que se logró establecer internamente un ambiente seguro.

Se obtuvo un cambio positivo en la forma de pensar y actuar de los colaboradores; por lo tanto se concluye que las actividades implementadas, previenen accidentes, y se estableció con los colaboradores que la seguridad es notoria dentro de la empresa, y brinda confianza ante cualquier eventualidad que se presente.

La satisfacción de los colaboradores aumenta debido a que ellos poseen más espacio para realizar sus actividades y observan mejoras en relación a la seguridad. Se estableció que el planteamiento de los objetivos fueron alcanzados.

3.2. Manual de cobro, facturación, registro y almacenamiento de información

La actividad del área de tesorería colaboró a optimizar el tiempo para realizar el cobro, facturación, registro y almacenamiento de información, las herramientas implementadas para el ingreso, cuadro de caja, reporte de ventas y evaluación de ventas de los colaboradores han contribuido al fortalecimiento de los procesos de la empresa, con lo que se logró efectividad en el tiempo y acciones eficientes hacia los clientes.

El registro y almacenamiento de datos permitió que la empresa eliminara desajustes en el efectivo provenientes de ventas y servicios de cada día en el área de ventas. Este instrumento influyó a que la empresa brindara un servicio personalizado a clientes. La efectividad de los colaboradores es posible medirse a través de las ventas realizadas en una jornada laboral.

Se logró erradicar los desajustes que la empresa tenía en cuanto al cuadro de caja de cierres de ventas; debido a la utilización de las herramientas implementadas. Con los comprobantes implementados se llevan un mejor control de ventas, al ser utilizada como herramienta efectiva para la obtención de datos oportunos y precisos de acuerdo a las ventas efectuadas al final de cada cuadro de caja.

El formato diseñado para el traslado de bienes a sucursales ayuda para que estos no sean extraviados. Impide que existan pérdidas de los mismos y control interno a través de archivos para este proceso. Este

formato contribuye a que la empresa contara con una adecuada organización y resguardo de documentos, de los bienes transferidos y la asignación de personas responsables de las transacciones realizadas.

El formato diseñado para hacer efectiva las solicitudes de artículos o bienes a almacén se plasmó en talonarios con numeración correlativa, estando bajo la responsabilidad de la asistente administrativa, quien realiza los pedidos a bodega de acuerdo a las necesidades del área de venta, esto permite que los artículos que salen de bodega estén respaldados por este documento, tengan una fácil contabilización y menos riesgo de ser extraviados.

La creación de una orden de trabajo por parte de clientes, colabora a que la empresa trabaje efectivamente los servicios de mantenimiento y reparación maquinaria. Asiste a la entrega oportuna del servicio solicitado y evita la pérdida de los repuestos de los clientes. Mejor contabilización de acuerdo a los ingresos monetarios obtenidos por los servicios prestados.

La implementación de una nota de devoluciones aporta nuevos controles, en lo relativo a que cuando un cliente realice devoluciones por ventas que ya se han efectuado, se realice el procedimiento de reajuste por la factura que se ha registrado.

3.3. Guía de reclutamiento y selección de personal

Para disponer de personal productivo y eficaz para el desarrollo de sus actividades es importante conocer las funciones y la descripción de puestos.

Es una herramienta que contribuye al fortalecimiento de calidad, características y habilidades que debe tener el elemento humano que en el futuro pertenezca a la empresa. Así mismo, sirve para tomar las decisiones correctas en el proceso de empleo.

La guía de reclutamiento y selección de personal, brinda orientación sobre los procedimientos adecuados para contratar personal de calidad para la empresa, estos procedimientos permiten optimizar tiempo y recursos económicos.

La organización como parte del proceso administrativo permite que se adecuen métodos que faciliten las tareas que se realizan dentro de la empresa, es por ello la necesidad de disponer con una guía que contribuya a minimizar tiempos para contratar al personal idóneo de acuerdo a las necesidades que tenga la empresa.

Se identificó que la empresa al adaptar el proceso, puede llegar a optimizar y mejorar la competitividad de los colaboradores, marcando la diferencia en la calidad de servicio hacia el cliente y disposición de su capital humano para colaborar en otras áreas.

CONCLUSIONES

La realización del ejercicio profesional supervisado, permitió contribuir a la eficiencia de los procesos administrativos de Multiventas y Servicios García, así como a dar solución a la problemática para optimizar sus tareas.

La elaboración e implementación de un plan de prevención de riesgos laborales, contribuyó a dar satisfacción y seguridad a los colaboradores; en la actualidad la empresa posee un instrumento útil para brindar seguridad.

Se logró sistematizar el proceso de cobro, facturación, registro y almacenamiento de información, a través del diseño e implementación de normas y formatos para que sus operaciones se realicen de forma efectiva.

El efectuar y establecer instrumentos administrativos para el área de recursos humanos, permite establecer bases para atraer personal idóneo y competente y con ello fortalecer el capital humano, para el alcance eficiente de sus procesos y satisfacer las necesidades internas de la empresa.

RECOMENDACIONES

Contrarrestar la problemática identificada en orden de prioridad en que fueron presentados. Durante operaciones subsiguientes, siendo responsable la administración de dar seguimiento, para el fortalecimiento de los procesos internos de la empresa.

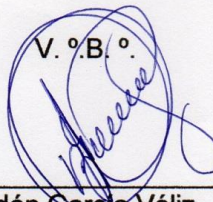
Que el plan de prevención de riesgos laborales, en cada una de las áreas de la empresa constituya una guía para evitar accidentes entre colaboradores y clientes.

Implementar el sistema de cobro, facturación, registro y almacenamiento de información y dar seguimiento a los instrumentos administrativos para que sean útiles en los procesos de control interno de la empresa.

Establecer las herramientas de reclutamiento y selección de personal para elevar el nivel de gestión del elemento humano; actualizando la guía según las necesidades de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

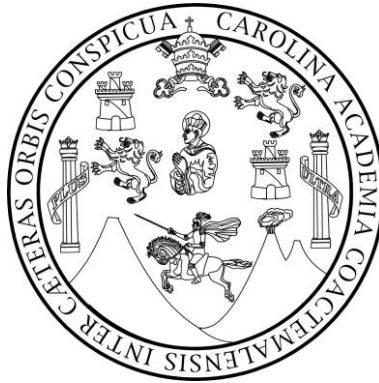
- Bravo, Juan. *Gestión de procesos*. Chile: Editorial Evolución, 2 008.
- Chiavenato, Idalberto. *Administración de recursos humanos, El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill, 2 007.
- Kloter, Philip. *Dirección de marketing*. México: Pearson Educación, 1 993.
- y Kevin Lane. *Dirección de Marketing*. México: Pearson Educación, 2 006.
- Koontz, Harold. Et. Al., *Administración, una perspectiva global y empresarial*. México: McGraw-Hill, 2 012.
- Krajewski, Lee. Et. Al., *Administración de operaciones, procesos de valor*. México: Pearson Educación, 2 008.
- Manual curso primeros auxilios básicos y rcp, 2009*. http://www.bomberosdn.com.do/pdf_files/manual_1ro-aux-rcp.pdf (7 de septiembre de 2 014).
- Mondy, Wayne y Robert M. Noe. *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación, 2 005.
- Robbins, Stephen. *Administración*. México: Pearson Educación, 2 009.
- Rodellar, Adolfo. *Seguridad e higiene en el trabajo*. Barcelona, España: Marcombo 1 988.



Adán García Véliz
Licenciado en Pedagogía e Investigación Educativa
Bibliotecario

ANEXOS

UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE



PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
“MULTIVENTAS Y SERVICIOS GARCÍA”



ELABORADO POR
ISMAEL JONATHAN YAX RAX

COBÁN, ALTA VERAPAZ, ENERO DE 2 015

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
Antecedentes de la empresa	2
Objetivos	2
Contenido	2
Alcance	2
Políticas de prevención	3
Responsabilidades y funciones	5
Números de emergencia	9
RECOMENDACIONES	10
BIBLIOGRAFÍA	11
FORMATOS	13
Formato 1	Evaluación de riesgos laborales
Formato 2	Riesgos y medidas de prevención preventiva y reparadora
Formato 3	Identificación de necesidades de espacio
Formato 4	Diseño de distribución de espacios implementado

INTRODUCCIÓN

El plan de prevención de riesgos laborales, es una guía para orientar a las personas encargadas de la seguridad de la empresa y a los trabajadores, da orientaciones, para que puedan actuar de forma correcta ante cualquier eventualidad de carácter riesgo-laboral.

Dentro de las actividades que se pretenden en este manual esta: evitar los riesgos, evaluar los riesgos que se pueden evitar, combatir los riesgos desde su origen, planificar la prevención, adoptar medidas que antepongan la protección colectiva a la individual y dar las debidas instrucciones a los trabajadores.

Inicia con información breve y relevante de la empresa, para tener un panorama completo sobre que se estará enfocado el tema de seguridad, luego se enfoca a lo que se persigue con este plan seguido de los objetivos y el alcance tendrá el plan que se presenta, luego las políticas de prevención y las responsabilidades que se desarrollaran en este plan de prevención, por último y no menos importante se indica cuales son las herramientas disponibles.

Antecedentes de la empresa

Multiventas y servicios García, que se dedica a la venta y distribución de repuestos y maquinaria agroindustrial.

Objetivos

Brindar a los trabajadores de la empresa las condiciones de seguridad en un ambiente adecuado y favorable para el desempeño de sus actividades laborales, estableciendo políticas y procedimientos para evitar eventos no deseados y llevar coordinación y orden en las actividades dentro de la empresa.

De forma específica, se establece como objetivo el mantenimiento de un 0% de los índices de siniestralidad de la empresa.

Contenido

La prevención de riesgos laborales debe integrarse en el sistema general de gestión de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades como en todos los niveles jerárquicos de la misma.

El plan de prevención de riesgos laborales, se constituye con objeto de establecer las pautas para garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo. A estos efectos, desarrolla las acciones y criterios de actuación para la integración de la actividad preventiva en la empresa y la adopción de cuantas medidas sean necesarias.

Alcance

La implantación y aplicación del plan de prevención de riesgos laborales incluye:

- Las responsabilidades
- Las funciones, las prácticas y los procedimientos

- Los recursos necesarios

Las pautas establecidas en este plan de prevención, afectarán a la actividad que desarrollen los colaboradores. Se establecen así mismo, criterios en relación a la coordinación de la prevención con las empresas que:

- Con las que se comparta centros de trabajo

Normas

- El departamento administrativo es el responsable de este documento, el control, uso y el cumplimiento de los procedimientos.
- No se debe usar material del botiquín ni equipo de emergencia sin estar autorizado para ello.
- Mantener siempre limpio y despejado el área donde se encuentra el botiquín o materiales para casos de emergencia.
- Queda terminantemente prohibido quitar toda protección o señalización de emergencia.
- Esta totalmente prohibido realizar cualquier broma con el material de emergencia.
- Utilizar las herramientas de prevención solo para fines específicos.
- En caso de no saber como utilizar el equipo, acudir a ayuda profesional para evitar incidentes o deterioro del material.

Políticas de prevención

La empresa con objeto de desarrollar una gestión eficaz de la seguridad y salud de sus trabajadores, ha determinado los principios rectores de su política que se desarrollarán de forma integrada con el resto de los procesos.

La dirección de la empresa, consciente de que la actividad que desarrolla puede ocasionar daños a la seguridad y salud de los trabajadores y la de terceras personas que puedan permanecer en las instalaciones, ha determinado el desarrollo de un sistema de

gestión de la prevención de riesgos laborales integrado en su actividad, conforme a los siguientes principios:

- La salud y seguridad de los trabajadores contribuye a la ejecución de la actividad empresarial, preservando y desarrollando los recursos físicos y humanos y reduciendo las pérdidas y responsabilidades legales que se derivan de la materialización de los riesgos laborales.
- La actividad preventiva, se orientará a evitar los riesgos y a evaluar aquellos que no se hayan podido eliminar.
- La determinación de las medidas preventivas, se efectuará intentando actuar sobre el origen de los riesgos y en su caso, anteponiendo la protección colectiva a la individual y considerará los riesgos adicionales que pudieran implicar y sólo podrán adoptarse cuando la magnitud de dichos riesgos, sea sustancialmente inferior a los que se pretende controlar y no existan alternativas más seguras.
- La planificación de la prevención, buscará un conjunto coherente que integre la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo.
- Antes de encomendar a un trabajador una tarea, se considerará su capacidad profesional en materia de seguridad y salud para poder desarrollarla.
- Se asegurará el cumplimiento indicado en la normativa de aplicación y se valorará en todo caso, los estándares de seguridad alcanzables conforme al nivel actual de la técnica.
- Los trabajadores tienen derecho a participar activamente en cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos en el trabajo.

Estos principios, que serán divulgados a toda la organización, servirán de guía para la determinación de los objetivos, que con carácter anual, se establecerán conforme a criterios de mejora continua, para asegurar que se cumpla la política de la entidad, gracias al esfuerzo y colaboración de todos los trabajadores y mandos y el apoyo del equipo directivo de la entidad.

Responsabilidades y funciones

La implantación y desarrollo de la actividad preventiva integrada en la empresa, requiere la definición de responsabilidades y funciones en el ámbito de organización de la escala jerárquica de la.

Las funciones y responsabilidades de los diferentes niveles de la estructura jerárquica son:

Dirección / gerencia

Para ello, ejercerá personalmente las siguientes responsabilidades:

- Determinar los objetivos y metas a alcanzar
- Definir las funciones y responsabilidades de cada nivel jerárquico a fin de que se cumplan dichos objetivos
- Liderar el desarrollo y mejora continua del sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales establecido
- Facilitar los medios humanos y materiales necesarios para el desarrollo de las acciones establecidas para el alcance de los objetivos
- Asumir un compromiso participativo en diferentes actuaciones preventivas, para demostrar su liderazgo en el sistema de gestión preventiva
- Adoptar las acciones correctoras y preventivas necesarias para corregir las posibles desviaciones que se detecten en el plan de prevención

Funciones asumidas:

- Determinar una política preventiva y transmitirla a la organización

- Asegurar el cumplimiento de los preceptos contemplados en la normativa de aplicación
- Fijar y documentar los objetivos y metas esperados respecto a la política preventiva
- Establecer una modalidad organizativa de la prevención
- Asegurar que la organización disponga de la formación necesaria para desarrollar las funciones y responsabilidades establecidas
- Establecer las competencias de cada nivel organizativo para el desarrollo de las actividades preventivas definidas en los procedimientos
- Asignar los recursos necesarios, tanto humanos como materiales, para conseguir los objetivos establecidos
- Participar de forma “pro-activa” en el desarrollo de la actividad preventiva que se desarrolla, a nivel de los lugares de trabajo, para poder estimular comportamientos eficientes, detectar deficiencias y demostrar interés por su solución.
- Realizar periódicamente análisis de la eficacia del sistema de gestión y en su caso establecer las medidas de carácter general que se requieran para adaptarlo a los principios marcados en la política preventiva
- Favorecer la consulta y participación de los trabajadores conforme a los principios indicados en la normativa de aplicación

Trabajadores

Los trabajadores dentro de su ámbito de competencia deben:

- Velar, por la información y formación recibida, por el cumplimiento de las medidas de prevención, tanto en lo relacionado con su seguridad y salud en el trabajo como por la de aquellas personas a las que pueda afectar su actividad profesional.

- Usar las máquinas, aparatos, herramientas, sustancias peligrosas y equipos con los que desarrollen su actividad de acuerdo con su naturaleza y las medidas preventivas establecidas.
- Usar correctamente los medios y equipos de protección facilitados.
- No anular los sistemas y medios de protección.
- Comunicar de inmediato, conforme a lo establecido, cualquier situación que consideren que pueda presentar un riesgo para su seguridad y salud o la de terceros.
- Cooperar con sus mandos directos para poder garantizar que las condiciones de trabajo sean seguras y no entrañen riesgos para la seguridad y la salud.
- Mantener limpio y ordenado su entorno de trabajo, depositar y ubicar los equipos y materiales en los lugares asignados al efecto.
- Sugerir medidas que consideren oportunas en su ámbito de trabajo para mejorar la calidad, la seguridad y la eficacia del mismo.
- Comunicar cualquier estado, de carácter permanente o transitorio, que merme su capacidad de desarrollar las tareas o para tomar decisiones con el nivel de seguridad requerido
- En su ámbito de competencia, deben proporcionar a la empresa, el asesoramiento y apoyo que precise en lo referente a:
 - El diseño, aplicación y coordinación del plan de prevención de riesgos laborales que permita la integración de la prevención en la empresa.
 - La evaluación de los factores de riesgo que pueden afectar a la seguridad y salud de los trabajadores.
 - La planificación de la actividad preventiva, y la determinación de las prioridades en adopción de las medidas preventivas adecuadas y la vigilancia de su eficacia.
 - La información y formación de los trabajadores.
 - Los planes de emergencia.

Qué hacer ante una lesión

1. Si existe una lesión o enfermedad en el trabajo reportar al jefe inmediato o compañero más cercano.
2. Utilizar el botiquín de primeros auxilios.
3. Tener a la vista el teléfono para emergencias.

Qué hacer en caso de incendio

1. Si el fuego es pequeño y hay poco humo, usar el extintor de fuego.
2. Si el fuego crece o hay humo espeso, llamar a los bomberos.
3. Pida a los que se encuentran en el área que evacuen las instalaciones.

Que hacer en caso de un sismo o terremoto

1. Si el terremoto no es fuerte, tranquilícese, acabara pronto.
2. Si el terremoto es fuerte, mantenga y transmita calma.
3. Avisar a las personas a su alrededor que se cubran. Cuídese de los objetos que se puedan caer.
4. Si esta dentro de la empresa, quédese dentro; si esta fuera, permanezca fuera. El entrar y salir de la empresa solo puede causarle accidentes.
5. Refúgiase debajo de un escritorio, mesa de madera u otro mueble fuerte si está en la oficina. Si no hay muebles, dirijase a la esquina de una oficina pequeña o pasillo.
6. Colóquese en cuclillas o sentado, agarrado del mueble, cubriéndose la cabeza y el rostro.
7. Nunca huya precipitadamente a la salida.
8. Apague todo fuego. No utilice ningún tipo de llama durante o inmediatamente después del temblor.

Números de emergencia

TABLA 1
NÚMEROS DE EMERGENCIA

Entidad	Contacto
Bomberos Voluntarios	7952-1212
Cruz Roja	7952-1459
Conred	7920-4597
Policia Nacional Civil	7952-1225
Hospital Nacional	7952-1315
IGSS	7951-1249

Recursos necesarios

Además de los medios humanos antes indicados, para el desarrollo de la actividad preventiva se cuenta con los equipos de seguridad siguientes: extintor, botiquín de primeros auxilios, señalización de seguridad y capacitación en temas de primeros auxilios y actuación ante desastres naturales.

RECOMENDACIONES

1. Concientizar al departamento administrativo para que se elabore anualmente un plan de acción para fortalecer los conocimientos de sus empleados en el tema de seguridad laboral y prevención.
2. Proporcionar a los colaboradores capacitación periódica en el tema de prevención de riesgos laborales, para que trabajen de forma eficiente sintiéndose seguros y motivados a tomar decisiones correctas en caso de presentarse una eventualidad de carácter urgente.
3. Concientizar a los colaboradores de la importancia de mantener un ambiente de trabajo limpio y ordenado y velar porque se cumplan las normas de prevención de accidentes laborales.
4. Socializar el plan de prevención de riesgos laborales presentado.

BIBLIOGRAFÍA

Cuerpo de Bomberos Voluntarios, *Manual curso primeros auxilios básicos y rcp*, http://www.bomberosdn.com.do/pdf_files/manual_1ro-aux-rcp.pdf, 2009.

Falagan, Manuel. Et. Al. *Manual básico de prevención de riesgos laborales: Higiene industrial, Seguridad y Ergonomía*. Oviedo: Sociedad Asturiana de Medicina y Seguridad en el Trabajo y Fundación Médicos Asturias 2000.

Rodellar, Adolfo. *Seguridad e higiene en el trabajo*. Barcelona, MARCOMBO 1988.

FORMATOS

1. Evaluación de riesgos laborales
2. Riesgos y medidas de prevención
3. Identificación de necesidades de espacio
4. Diseño de distribución de espacios implementado

Formato 1 Evaluación de riesgos laborales

EVALUACIÓN DE RIESGOS LABORALES			
No.	Riesgo		Observaciones
1	Caída de objetos desprendidos		
2	Caída de objetos por manipulación		
3	Choques con objetos inmóviles		
4	Choques con objetos móviles		
5	Contacto con sustancias corrosivas		
6	Contacto con sustancias nocivas o tóxicas		
7	Desplazamiento de inadecuado de objetos		
8	Espacio insuficiente en el área de trabajo		
9	Mala iluminación		
10	Medidas de emergencia inexistente		
11	Golpes y cortes por objetos y herramientas		
12	Incendios		
13	Exposición a materiales inflamables		
14	Contacto eléctrico		
15	Exposición a ruido		
16	Caída de personas al mismo nivel		
17	Falta de formación de los trabajadores		
18	Pisadas sobre objetos		
19	Otros riesgos		

Este formato sirve para verificar que tipo de riesgos existen dentro de la empresa para tomar alguna acción preventiva.

Formato 2 Riesgos y medidas de prevención

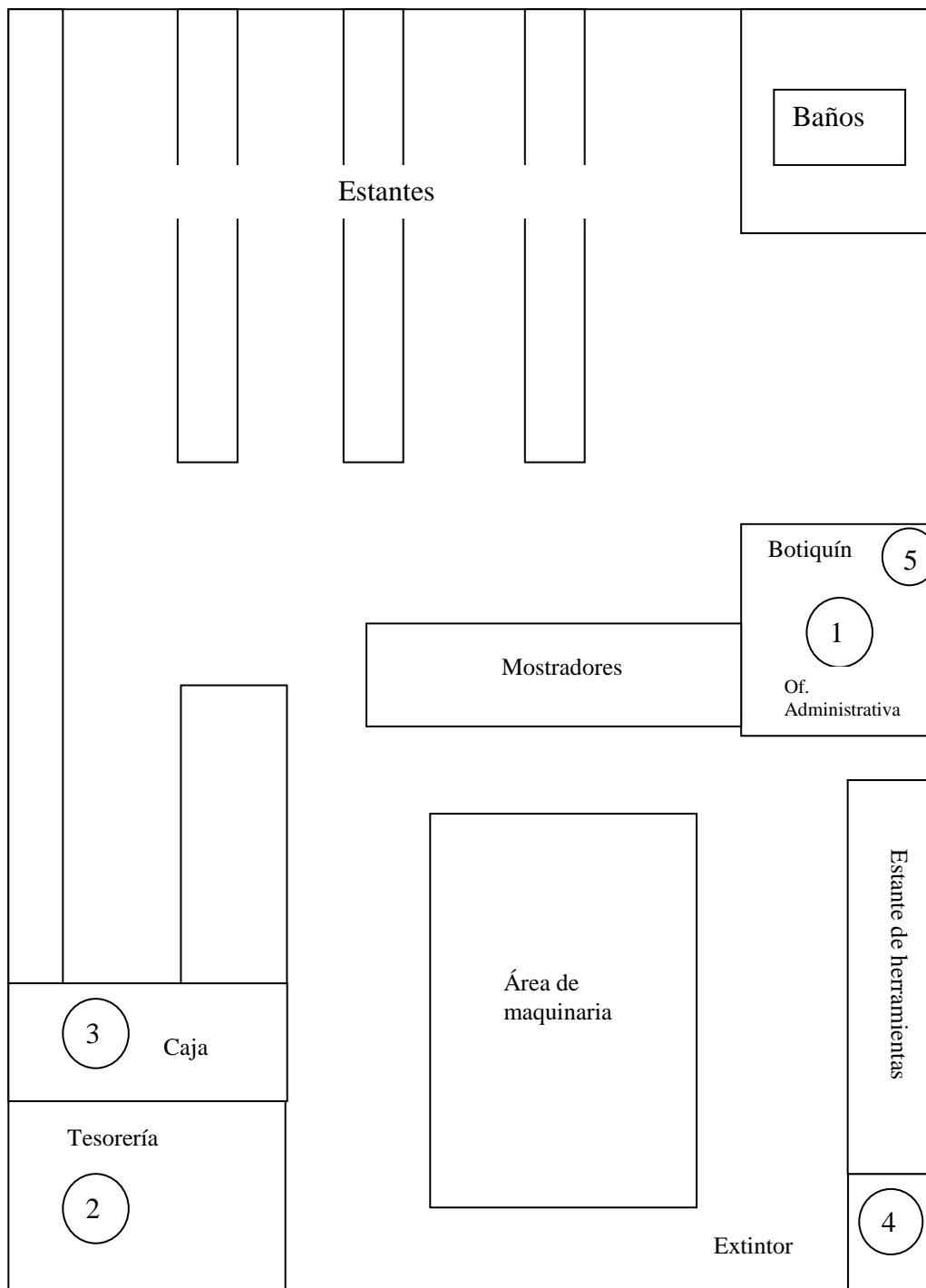
Riesgo	Medida de prevención
Etapas preventivas	
Mala iluminación	Instalación de lámparas
Espacio insuficiente en el área de trabajo	Diseño y distribución de planta
Medidas de emergencia	Señalización de seguridad
Golpes y cortes por objetos y herramientas	Diseño de distribución de planta
Incendio	Extintor
Etapas reparadoras	
Caídas, quebraduras, choque eléctrico, otros.	Primeros auxilios (Botiquín)
Desastres naturales	Preparación para emergencias

Los riesgos encontrados y medidas de prevención realizadas se dividieron en dos etapas, las cuales se presentaron en el anterior cuadro.

Formato 3 Identificación de necesidades de espacio

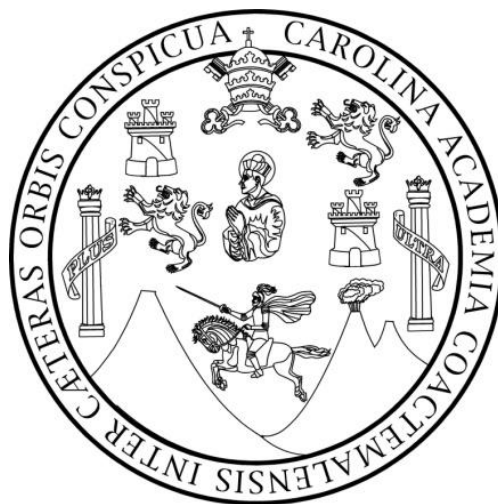
Identificación de necesidades de espacio		
No.	Departamento	Valor
1	Oficina administrativa	Importante
2	Oficina de tesorería	Importante
3	Área de caja	Importante
4	Área de extintor	Importante
5	Área de botiquín	Importante
6	Área de espera	Necesario
7	Área de comedor	Necesario
8	Área de casilleros	Necesario
9	Área de prueba de maquinaria	Necesario
10	Área de recepción de máquinas para reparación	Necesario

En la evaluación de necesidades de espacio se definió los de mayor importancia para la empresa. En base a ello se realizó la distribución de áreas.

Formato 4 Diseño de distribución de espacios implementado

Esquema de la distribución de áreas realizada en la empresa. Para verificar el área correspondiente a la numeración consultar el formato 3.

UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE



MANUAL DE COBRO, FACTURACIÓN, REGISTRO Y ALMACENAMIENTO
DE INFORMACIÓN DE “MULTIVENTAS Y SERVICIOS GARCÍA”



ELABORADO POR
ISMAEL JONATHAN YAX RAX

COBÁN, ALTA VERAPAZ, FEBRERO DE 2 015

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
Objetivos	2
Alcance	2
Simbología utilizada en diagrama de flujo según norma ANSI	3
Descripción de procedimiento de cobro y facturación	4
Descripción de procedimiento para registro de datos	6
Descripción de procedimiento de devoluciones	8
Descripción de procedimiento de envío	10
Descripción de procedimiento de pedidos a bodega	12
Descripción de procedimiento de orden de trabajo	14
Descripción de procedimiento de orden de compra	16
RECOMENDACIONES	18
FORMATOS	19
Instrumentos	

INTRODUCCIÓN

Esta guía surge por la necesidad de garantizarle al cliente un servicio de calidad. Proporcionar procedimientos para el cobro del servicio, tiene como objetivo definir la normativa básica que debe cumplirse, cuando el cliente se presente a adquirir un producto a la empresa y sea necesario efectuar un cobro y así mismo cumplir con las leyes tributarias extendiéndole el documento que respalde la compra o la prestación de servicios según fuere el caso.

Por otra parte, para la empresa es útil y necesario poseer un registro y almacenamiento de información, tanto de ingresos, egresos, cuadre de caja, control de ventas, devoluciones, envíos, pedidos a bodega, orden de trabajo y orden de compra.

La guía de procedimientos fue diseñado para describir los operaciones que deben realizarse, es por ello que se documenta de forma concreta, dichos procedimientos deben realizarse de forma ordenada y sistemática para que los resultados sean satisfactorios y con ello establecer eficacia y eficiencia en los procesos.

Objetivos

General

Proveer un documento administrativo que permita conocer los procedimientos a seguir para ejecutar las acciones cobro, facturación, registro y almacenamiento de información.

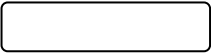
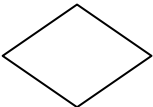
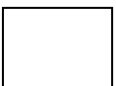

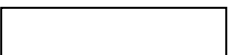

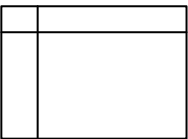
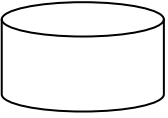
Específicos

- Diseñar los procedimientos a desarrollar en cobro, facturación, registro y almacenamiento de información.
- Definir los procedimientos a cumplir en el cobro y facturación dentro de las instalaciones de “Multiventas y servicios García”.
- Documentar los procedimientos para registro y almacenaje de información.

Alcance

La guía tiene aplicación en las áreas de tesorería, ventas y caja. Deberá ser observado y cumplido por las áreas que tengan relación con este manual, con el fin de mejorar el servicio al cliente y hacer eficiente el trabajo de cada colaborador.

Simbología utilizada en diagrama de flujo según norma ANSI

SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Inicio o fin	Indica el inicio o el fin del flujo del proceso.
	Decisión	Indica un punto en el flujo en el que se produce una bifurcación del tipo "SI" "NO".
	Conector	Conexión o enlace con otro proceso diferente, en la que continúa el proceso.
	Proceso predefinido	Se utiliza para representar proceso ya definidos.
	Acción/proceso	Indica una acción o instrucción general que debe realizarse.
	Documento	Documento utilizado en el proceso.
	Almacenamiento interno	Se utiliza para representar el almacenamiento en memoria de algún proceso.
	Base de datos	Se utiliza para representarla escritura o el almacenamiento de datos en la base de datos.

Fuente: investigación de campo. EPS año 2 015.

Procedimiento 1

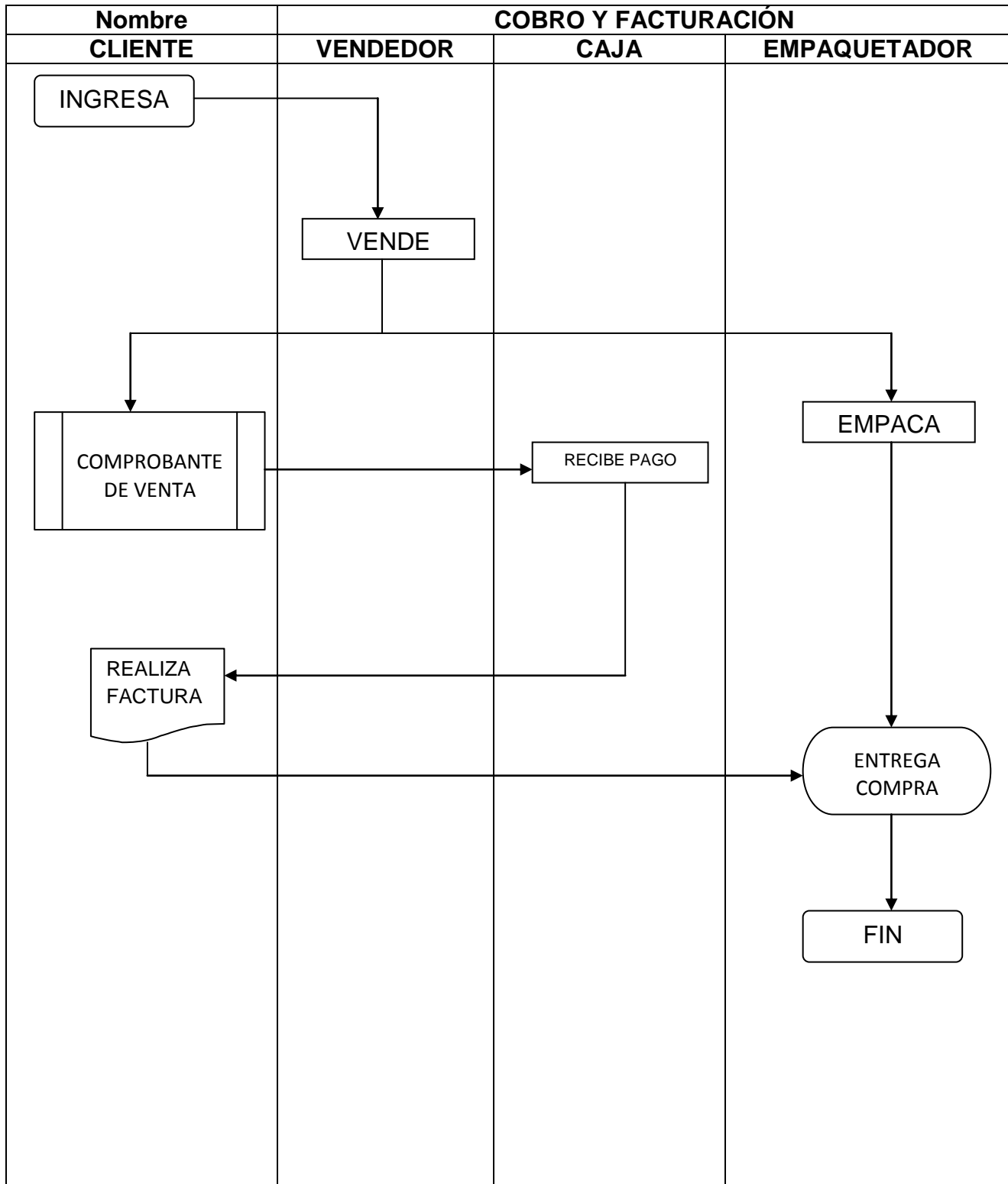
Nombre	COBRO Y FACTURACIÓN		PCDT-01
RESPONSABLE	No. PASO	ACTIVIDAD	
Vendedor	1	Realiza la venta y extiende comprobante de venta al cliente.	
Cliente	2	Se presenta a caja con comprobante de venta.	
Caja o recepción de cobros	3	Recibe el efectivo y comprobante de venta.	
	4	Entrega el cambio, si fuere el caso.	
	5	Deposita el efectivo en caja	
	6	Archiva el comprobante de venta	
Vendedor	7	Llena la factura con datos del cliente.	
Cliente	8	Recoge su compra y la factura de compra.	
Vendedor	9	Guarda la copia del comprobante de venta.	
		Fin del procedimiento.	

Nota: se utilizó la abreviatura PCDT y un dígito para indicar el número de procedimiento.

Normas

1. No se podrá realizar el cobro si no presenta el comprobante de venta.
2. Solo la persona asignada puede facturar las compras.
3. El encargado de caja no podrá asignarle su puesto a otro colaborador, sin el consentimiento de la administradora.
4. El vendedor no podrá entregarle el producto al cliente sin la factura.
5. Si el vendedor no posee comprobantes de ventas no puede hacer efectivo el cobro de comisiones.

Flujograma 1



Procedimiento 2

Nombre	REGISTRO DE DATOS		PCDT-02
RESPONSABLE	No. PASO	ACTIVIDAD	
Asistente de administración	1	Solicita comprobantes de venta, vales, órdenes de compra y otros documentos que indiquen ingreso o egreso de efectivo.	
	2	En la hoja ingreso verifica que el ingreso de datos sea la fecha del día.	
	3	En la casilla ingresos, registrar los montos de las ventas del día, indicadas en comprobantes de compra.	
	4	En la casilla otros ingresos, se describe todo ingreso que no sea efectivo, por ejemplo: cheque, tarjeta de débito, crédito, vales u otro. Dejando un comentario del No. de documento y cantidad.	
	5	Registro de egresos, describir en un comentario con fecha y No. de documento a que corresponde cada egreso. Ejemplo: depósitos, depósitos a cta. de terceros.	
	6	Ingreso de los gastos del día, describir a que corresponde y monto del gasto.	
	7	En la casilla compras, se ingresa las compras de repuestos realizadas a nivel local.	
	8	En la hoja ventas, se registra el código de la venta, cantidad, descripción de las ventas, montos y la persona encargada de esa venta.	
	9	Ingreso de estadística de ventas	
	10	Solicitud de cierre de caja	
	11	Realiza el cuadro de caja.	
	12	Almacenamiento de datos.	
		Fin del procedimiento.	

Normas

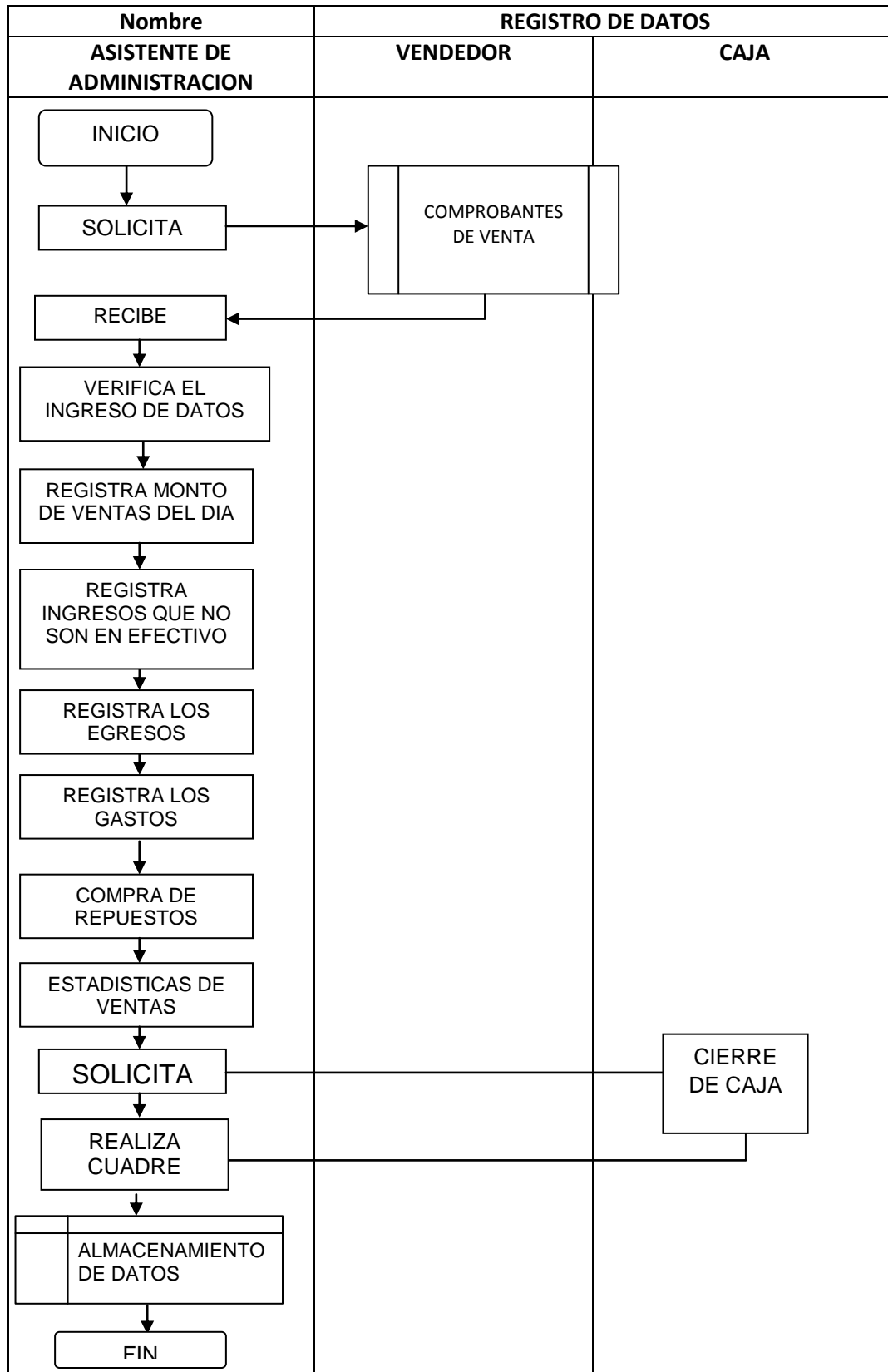
El ingreso de documentos deberá ser registrado cada día de operación. Exceptuando casos especiales.

No podrán retirarse de la empresa si no se hubiere realizado el cuadro de caja.

Los reportes deberán ser impresos y archivados.

Los reportes deberán estar firmados y sellados por la persona responsable.

Flujograma 2



Procedimiento 3

Nombre	DEVOLUCIÓN		PCDT-03
RESPONSABLE	No. PASO	ACTIVIDAD	
Cliente	1	Se presenta a la tienda para realizar alguna devolución.	
Vendedor	2	Si el producto entra en las normas de devolución, procede a solicitar factura.	
	3	Pide que se realice el registro de devolución.	
Asistente de administración	4	Utiliza el formato para registrar la devolución, llenando todos los requisitos que este solicita.	
Vendedor	5	Realiza la devolución del efectivo o cambio de producto.	
	6	Si el caso fuere fallo técnico se entrega al cliente una orden de trabajo.	
Administrador (a)	7	Da seguimiento al caso.	
Asistente de administración	8	Envía documentos a tesorería.	
Tesorería	9	Adjunta factura y archivos de devolución.	
	10	Archiva los documentos.	
		Fin del procedimiento.	

Normas

Para darle trámite al reclamo el cliente debe presentar la factura.

La persona que atiende la devolución tiene que dar seguimiento al reclamo.

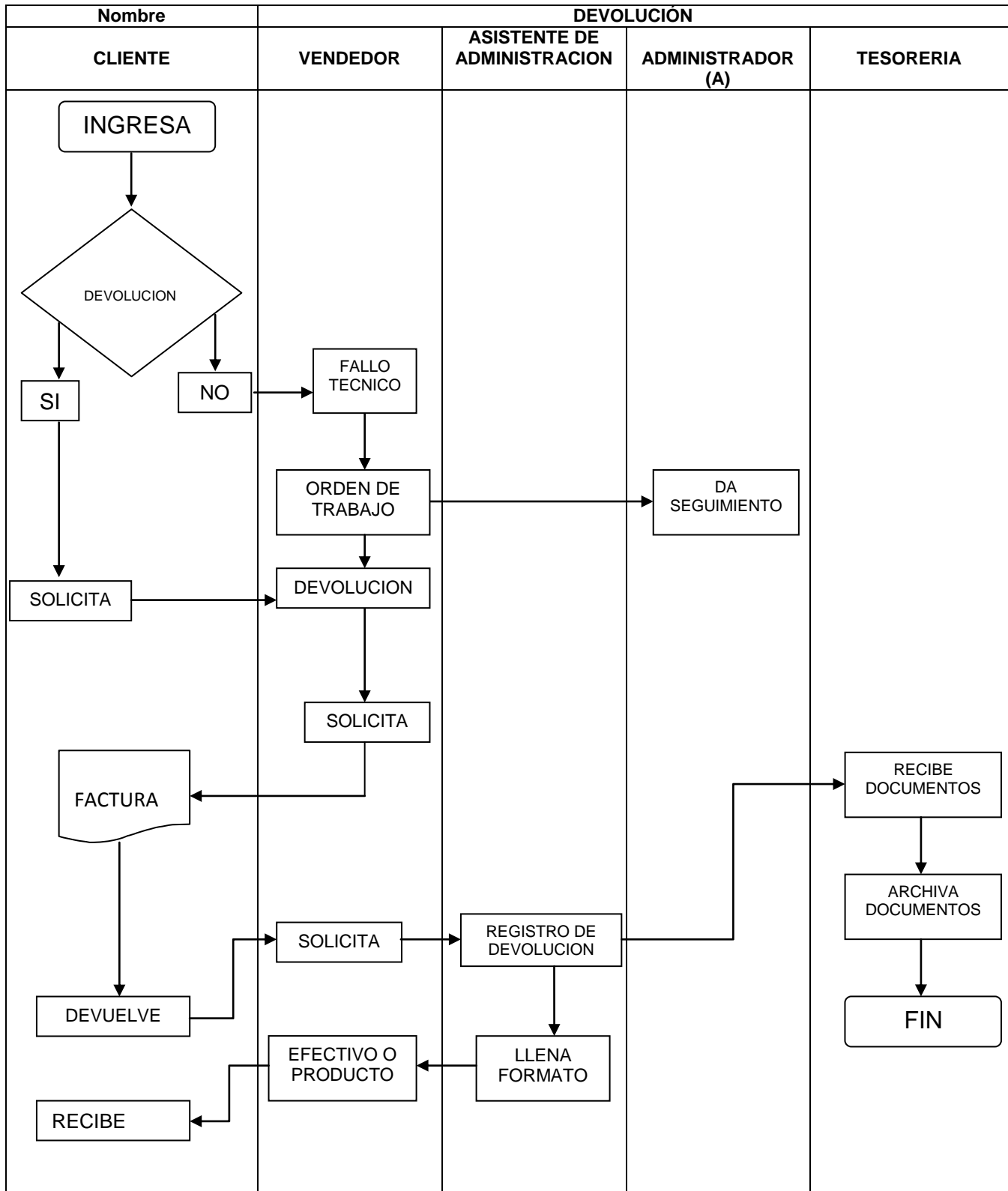
La devolución tiene que ser dentro de un periodo de tres (3) días hábiles después de la venta.

En línea de repuestos no hay devolución, excepto con autorización de administración.

Deberá seguir el procedimiento, persona que no cumpla con lo anterior será sancionado.

En caso de fallo técnico, se enviará inmediatamente al taller adjuntando orden de trabajo.

Flujograma 3



Procedimiento 4

Nombre	ENVÍOS		PCDT-04
RESPONSABLE	No. PASO	ACTIVIDAD	
Vendedor	1	Realiza el empaquetado de los productos a enviar.	
	2	Efectúa el registro de envío en el formato.	
	3	Adjunta copia del registro de envío.	
	4	Solicita datos del transportista	
Cliente	5	Debe firmar de recibido y si hubiese alguna observación deberá dejarla por escrito.	
Asistente de administración	6	Luego de registrar la operación debe enviarlo a tesorería.	
Tesorería	7	Revisa que los documentos tengan el orden correspondiente.	
	8	Archiva documentación.	
		Fin del procedimiento.	

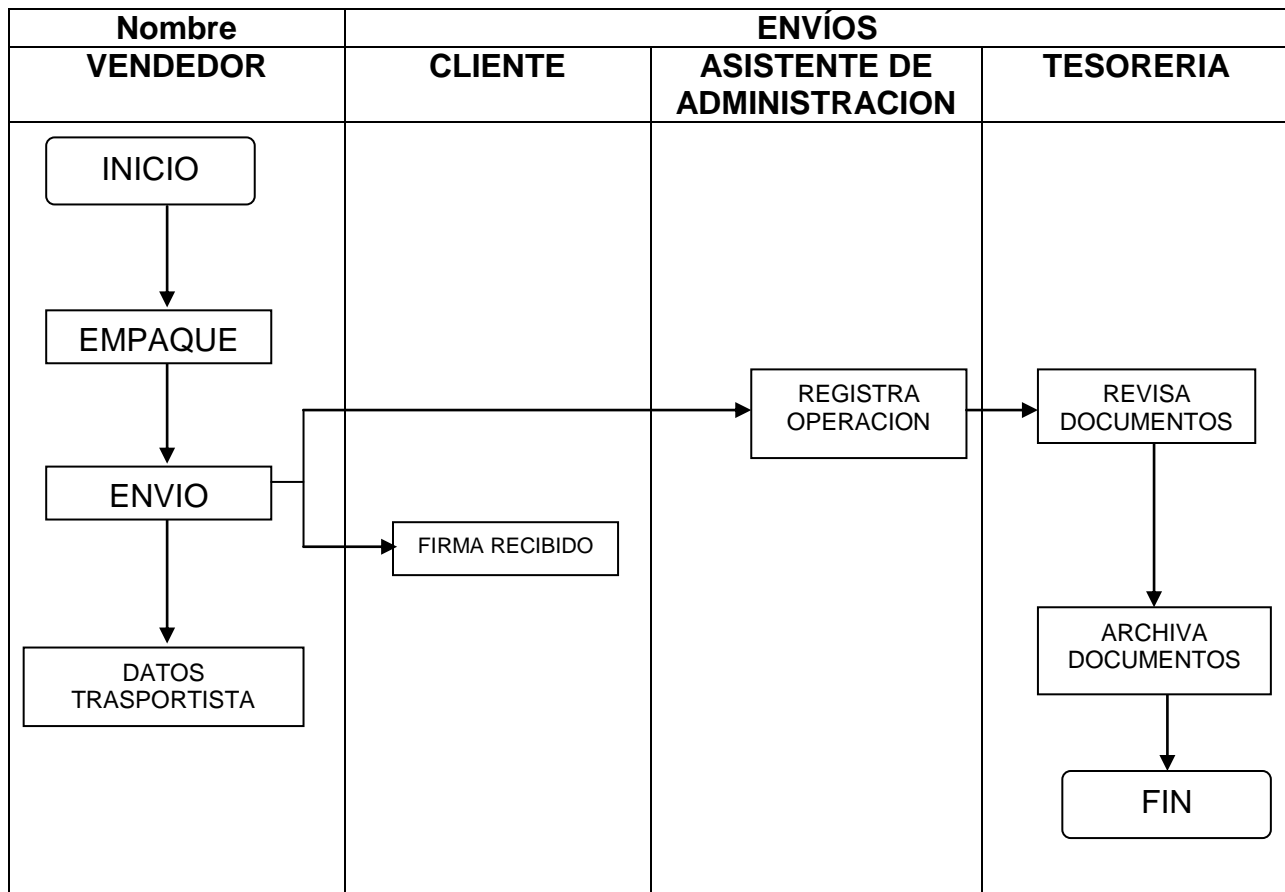
Normas

Todos los productos deberán ser empacados, dándole prioridad a los productos frágiles.

El documento de envíos deberá ser revisado y estar firmado por las personas responsables.

Deberán confirmar la recepción del envío.

Flujograma 4



Procedimiento 5

Nombre	PEDIDOS A BODEGA		PCDT-05
RESPONSABLE	No. PASO	ACTIVIDAD	
Vendedor	1	Verifica la existencia de productos y enlista los productos a solicitar	
	2	Envía el listado de productos a administración	
Asistente de administración	3	Realiza la documentación de solicitud.	
	4	Pide autorización de administración	
	5	Envía documento a bodega	
Bodeguero	6	Revisa y empaqueta los productos solicitados	
	7	Envía productos.	
Asistente de administración	8	Recibe y revisa los productos.	
	9	Si existe alguna anomalía en el envío, en el apartado de observaciones se deja constancia de ello.	
Tesorería	10	Revisa la documentación	
	11	Archiva los documentos.	
		Fin del procedimiento.	

Normas

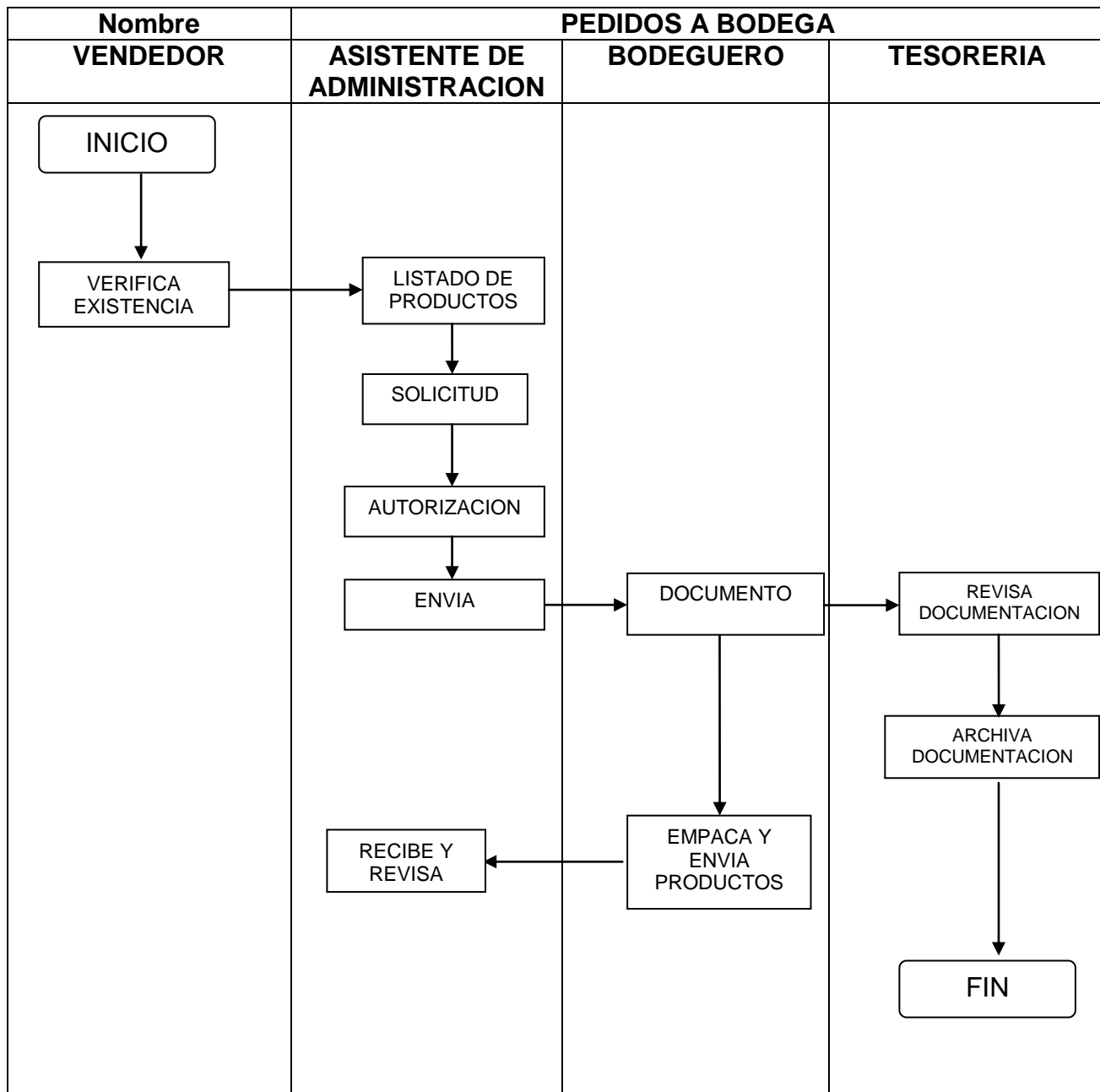
Cada semana se realizará un inventario de productos con mayor demanda y pasará reporte a administración.

La solicitud a bodega deberá estar autorizada, caso contrario deberá solicitar código de autorización a administradora.

Los productos deben ir en su respectivo empaquetado, si un producto llegare dañado se anotará en observaciones y el responsable deberá hacerse cargo del daño.

Los documentos utilizados en la solicitud a bodega deberán estar firmados.

Flujograma 5



Procedimiento 6

Nombre	ORDEN DE TRABAJO		PCDT-06
RESPONSABLE	No. PASO	ACTIVIDAD	
Vendedor	1	Llena las características de la maquinaria a reparar.	
	2	Reporta los desperfectos que tiene según el cliente.	
	3	Describe el estado en que se encuentra la maquinaria.	
	4	Toma de datos del cliente	
	5	Se le indica que se le llamará para notificarle el costo de la reparación y accesorios a usar.	
	6	Indica la fecha de entrega del producto.	
	7	Solicita la firma del cliente.	
	8	Entrega contraseña al cliente.	
	9	Adjunta la orden de trabajo a la maquinaria.	
	10	Envía orden de trabajo a administración.	
Asistente de administración	11	Recibe y verifica datos de la maquinaria	
	12	Archiva orden de trabajo para fines de control administrativo.	
		Fin del procedimiento.	

Normas

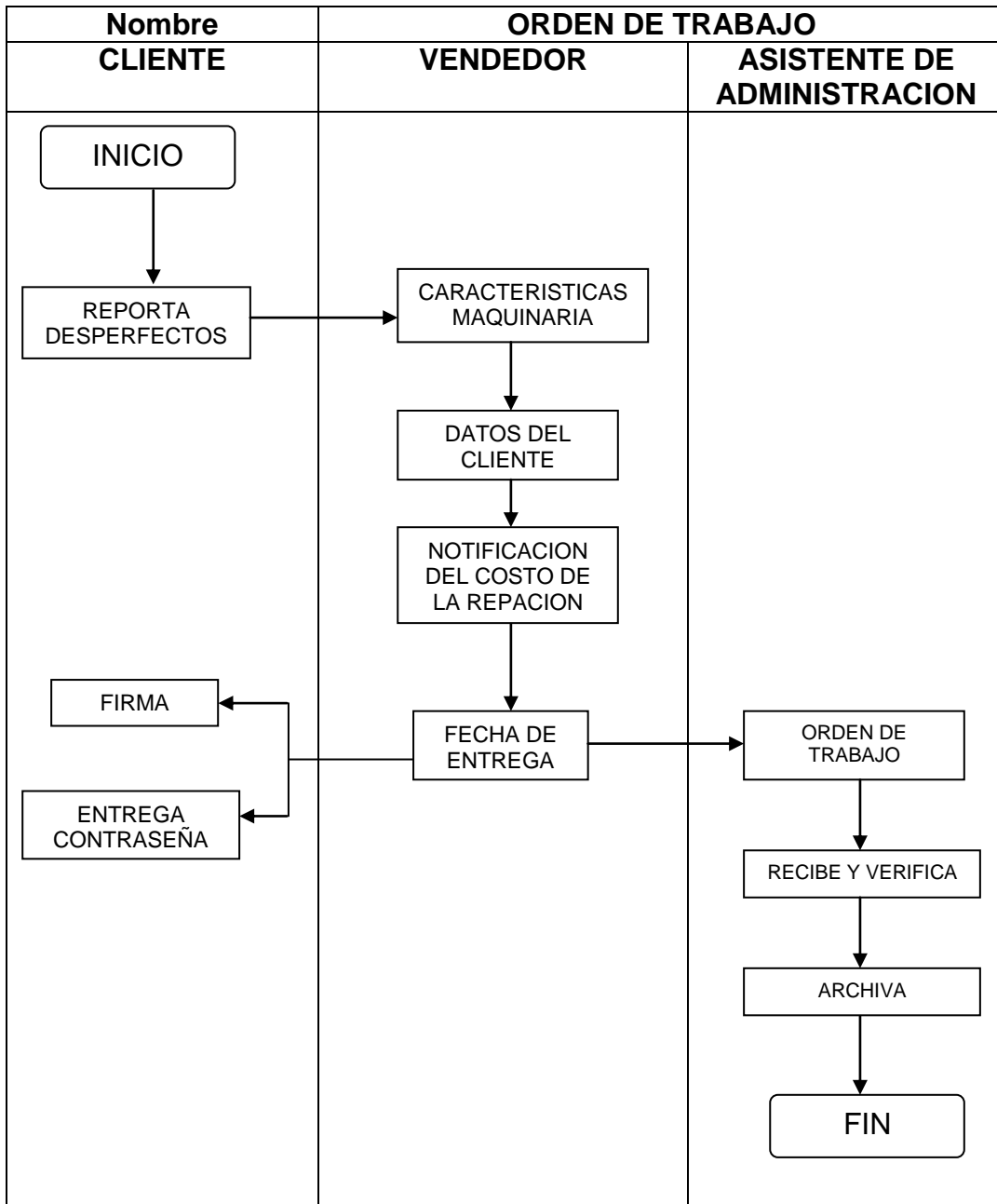
Los trabajos técnicos deberán llevar orden de trabajo, adjunto una copia de la factura de la maquinaria en reparación, en su defecto copia de documento de identificación del propietario.

Si faltare una pieza y no fuere anotada en la orden, el responsable cubrirá el monto del repuesto faltante.

El cliente deberá tener contraseña para poder recoger la maquinaria, caso contrario no podrá hacerlo.

Las reparaciones que no se recojan después de quince (15) días hábiles, el propietario deberá presentarse en el taller con su contraseña.

Flujograma 6



Procedimiento 7

Nombre	ORDEN DE COMPRA		PCDT-07
RESPONSABLE	No. PASO	ACTIVIDAD	
Vendedor	1	Llena la ficha con características de la máquina del repuesto solicitado.	
	2	Describe el estado en que se encuentra la pieza u repuesto.	
	3	Se describe aspectos relevantes en observaciones.	
	4	Indicar el valor de la pieza, si existe un abono y el saldo.	
	5	Indicar si deja una pieza de muestra o no.	
	6	Toma de datos del cliente	
	7	Se indica la fecha de entrega del producto.	
	8	Solicita la firma del cliente.	
	9	Se le entrega el comprobante de compra al cliente.	
	10	Se adjunta la orden de compra a la muestra y se almacena.	
	11	Da seguimiento.	
		Fin del procedimiento	

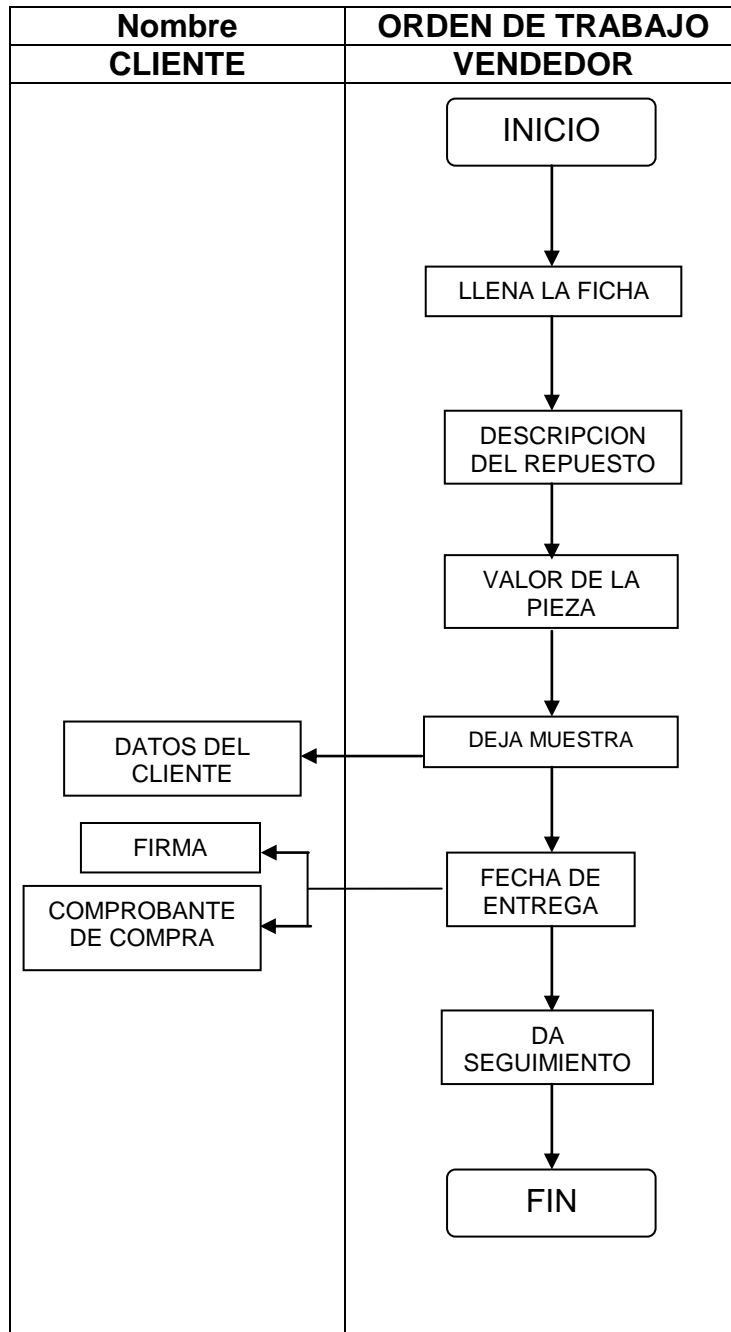
Normas

Toda orden de compra deberá tener los datos correctos o una pieza de muestra, además de la firma del cliente.

De no completar la requisición no se procederá con la compra.

El vendedor se le descontará el valor de la compra si no fuese llenada correctamente la orden.

Flujograma 7



RECOMENDACIONES

Debe ser socializado con las partes relacionadas para el funcionamiento adecuado y sistemático de las actividades.

Cualquier modificación deberá ser anotada en este documento si existe un nuevo procedimiento o este ya no se lleva a cabo.

Todo cambio deberá ser notificado al personal para que conozcan el nuevo procedimiento.

Se sugiere que se lleven registros que indiquen si existe un nuevo procedimiento para las tareas descritas en este manual.

FORMATOS

1. Comprobante de venta
2. Registro de ingresos y egresos
3. Cuadre de caja
4. Herramienta para el registro de ventas
5. Hoja de envíos
6. Hoja de pedidos a bodega
7. Hoja de devoluciones
8. Orden de trabajo y compra

Formato 1 Comprobante de venta

Fecha: _____	Nº 002501	Fecha: _____	TOTAL	Nº 002501
Vendió: _____		Descripción: _____	Q.	
Cant. Artículos: _____				
TOTAL Q. _____				
		Firma: _____		

Documento que sirve para el control y registro de ventas diarias.

Formato 2 Registro de ingresos y egresos

	FECHA	INGRESOS	OTROS INGRESOS	EGRESOS	GASTOS	COMPRAS
LUNES	05/01/2015	Q5.480,00	Q0,00	Q122,00	Q221,00	Q0,00
MARTES	06/01/2015	Q4.259,00	Q0,00	Q6.000,00	Q18,00	Q0,00
MIÉRCOLES	07/01/2015	Q15.434,00	Q0,00	Q3.500,00	Q500,00	Q0,00
JUEVES	08/01/2015	Q18.323,00	Q0,00	Q15.000,00	Q450,00	Q0,00
VIERNES	09/01/2015	Q7.500,00	Q0,00	Q10.800,00	Q325,00	Q0,00
SÁBADO	10/01/2015	Q4.490,00	Q0,00	Q18.500,00	Q50,00	Q0,00
DOMINGO	11/01/2015	Q0,00	Q0,00	Q0,00	Q0,00	Q0,00

▶ ▶ **INGRESOS** / CUADRE DE CAJA / VENTAS 🔍

Hoja electrónica para registrar los ingresos y egresos diarios de la empresa.

Formato 3

Cuadre de caja

martes, 06 de enero de 2015

CAJA		
Q. 200,00	0	0
Q100,00	0	Q0,00
Q50,00	0	Q0,00
Q20,00	0	Q0,00
Q10,00	0	Q0,00
Q5,00	0	Q0,00
Q1,00	0	Q0,00
Q0,50	0	Q0,00
Q0,25	0	Q0,00
Q0,10	0	Q0,00
Q0,05	0	Q0,00
Q0,01	0	Q0,00
TOTAL		Q0,00

◀ ▶ ⏪ ⏩ INGRESOS CUADRE DE CAJA VENTAS ↻

Hoja de cálculo para verificar que el cuadro de caja sea exacto.


Formato 4 Herramienta para el registro de ventas

CODIGO	CANT	DESCRIPCIÓN	FECHA	MONTO	TOTAL	REALIZÓ
18	1	Litro de aceite castrol 20w50 4T	5-ene-15	Q50,00	Q50,00	German
2498	1	Mandril 1/2 Truper	5-ene-15	Q60,00		
	2	Tornillos p/cilindro 051		Q6,00	Q66,00	German
2499	1	Tornillo sinfin 381 Stihl	6-ene-15	Q50,00		
	1	Bolsa ST 3/8		Q25,00	Q75,00	German
2500	1	Cadena Stihl 051 aserrar	6-ene-15	Q230,00		
	1	Lima ST 3/16		Q12,00		
	1	Lima ST 7/32		Q12,00		
	1	Litro Omoil		Q25,00	Q279,00	German
2501	1	Par discos	6-ene-15	Q150,00	Q150,00	German
2502	1	Metro de pita Oregon	6-ene-15	Q8,00	Q8,00	German
2503	1	Tuerca Closh R izquierda	6-ene-15	Q5,00		
	1	Litro Omoil		Q25,00	Q30,00	German
2504	1	Faja	6-ene-15	Q75,00	Q75,00	German
2505	1	Coinete campana ST 070	6-ene-15	Q60,00	Q60,00	German

Control de ventas diarias mediante documento digital.

Formato 5

Hoja de envíos



GARCIA

Multiventas de Servicios

Cobán,
Alta Verapaz

DÍA /
MES /
AÑO

ENVIO N° 0000112

Pago: _____ Total: _____ Fecha: _____

Envía: _____

Transporte: _____

CANT.	DESCRIPCION	VALOR


Recibe: _____

Firma: _____

C19952-003 / IMPRENTA "EL NORTE" COBAN, A.V. / TEL. 7951-4060

Documento utilizado para el control en la salida de producto.

Formato 6 Hoja de pedido a bodega

<p>MULTIVENTAS Y SERVICIOS GARCIA 1ra Av. 3-51 Zona 1 Cobán, A.V.</p> <div style="text-align: center;">  </div>		
SOLICITUD DE MAQUINARIA Y/O EQUIPO		FORMATO SM-01
SOLICITUD A BODEGA		
Código	Cantidad	Descripción
Solicitada por:		Autorizada por:
Fecha de elaboración:		Fecha de recepción:
Observaciones:		

Formato para el control de salida de producto de bodega.



Formato 7 Hoja devoluciones



<p>MULTIVENTAS Y SERVICIOS GARCÍA 1ra Av. 3-51 Zona 1 Cobán, A.V.</p> <div style="text-align: center;">  </div>			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">N°</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">00001</td> </tr> </table>	N°	00001
N°					
00001					
Formato para devoluciones					
Cliente: _____					
Fecha de devolución: _____			Fecha de compra: _____		
Código	Cantidad	Descripción	Importe		
Total					
<p>Recibió: _____</p> <p>Vendedor: _____</p> <p>Motivo: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>					

Comprobante que registra la devolución de productos con fines de control.

Formato 8

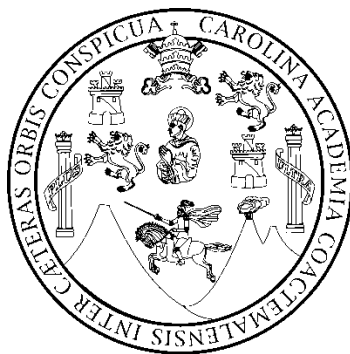
Orden de trabajo y compra

 GARCIA Multiventas y Servicios	1ra. Avenida 3-51 Zona 4 Cobán, Alta Verapaz	ORDEN DE TRABAJO SERIE: _____ Accesorios _____ _____
	Máquina: _____ Marca: _____ Modelo _____ Diagnóstico del cliente: _____ Reparación: _____ _____ Q. _____ _____ Q. _____ _____ Q. _____ _____ Q. _____ TOTAL Q. _____	Cliete: _____ Dirección: _____ Teléfono: _____ Fecha de Entrega: _____ Hora: _____
ORDEN TALLER Cantidad de Máquinas: _____	ORDEN ADMINISTRATIVO	 TEL. 4972-2978 Fecha de Entrega: _____ Hora: _____ CONTRASEÑA CLIENTE

 GARCIA Multiventas y Servicios	1ra. Avenida 3-51 Zona 4 Cobán, Alta Verapaz	ORDEN DE COMPRA Nº 000016
	Máquina: _____ Marca: _____ Modelo _____ Descripción: _____ Observaciones: _____	Valor Q. _____ Abono Q. _____ Saldo Q. _____ Muestra: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Cliente: _____ Dirección: _____ Teléfono: _____ Fecha de Entrega: _____
ORDEN DE COMPRA Nº 000016 Valor: _____ Abono: _____ Saldo: _____	 TEL. 4972-2978 ORDEN DE COMPRA Nº 000016 Fecha de Entrega: _____ Hora: _____	CONTRASEÑA CLIENTE

Herramientas para mejorar el control de recepción de maquinas en reparación.

UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE



GUÍA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL



ELABORADO POR
ISMAEL JONATHAN YAX RAX

COBÁN, ALTA VERAPAZ, MARZO 2 015

INTRODUCCIÓN

Para las empresas es de mucha importancia que el personal esté orientado al cumplimiento de los objetivos, metas propuestas y que actúen dentro de sus mejores capacidades.

Es por ello que la guía fue elaborada con el propósito de mejorar la forma de reclutar y así satisfacer las necesidades de recurso humano de Multiventas y Servicios García.

Se encuentran establecidos los lineamientos para reclutar y seleccionar al personal que cumpla con el perfil de cada puesto requerido dentro de la empresa y con ello fortalecer la administración del personal.

La guía presenta la forma más rápida y sencilla de lograr el reclutamiento y selección de personal, creando herramientas que apoyen al administrador a tomar la mejor decisión para contratar.

Objetivos y alcance de la guía

General

Organizar la administración de los recursos humanos para contribuir al éxito Multiventas y Servicios García.

Específicos

Contribuir a las necesidades de personal en la organización.

Aportar las herramientas administrativas en materia de recursos humanos.

Alcance

Mejorar las contribuciones productivas del personal a la organización, de manera que puedan elevar la productividad y ser responsables desde el punto de vista ético y social.

Historia

En el año 2 002 la familia Caal García, vio una oportunidad de negocio; la de comercializar con repuestos y maquinaria agroindustrial, visionaron que había mercado para este producto por lo que decidieron poner en marcha dicho proyecto.

Multiventas y servicios García, nace en el año de 2 009, iniciando operaciones en octubre, con un local pequeño ubicado en la 1ª. Avenida 3-51 zona 4 Cobán, Alta Verapaz.

Actualmente distribuyen repuestos y maquinaria agroindustrial, Multiventas y Servicios García es una de las empresas con mayor prestigio de la región.

Visión

Convertirnos en una distribuidora líder en ventas de maquinaria eléctrica y agroindustrial en la región de las Verapaces.

Misión

Prestar un servicio de calidad y excelente atención al cliente.

Valores

Multiventas y Servicios García, es una empresa que se preocupa por el ambiente en que se desarrollan sus colaboradores, por tanto procura que el ambiente laboral sea agradable, para hacerlo posible se hace el uso de los siguientes valores:

Respeto

Escuchar y no juzgar anticipadamente la forma de pensar, actuar y sus decisiones de cada uno de sus colaboradores y clientes, siempre que no causen daño, ni afecten o irrespeten a los demás.

Productividad

No solamente en el momento de trabajar, en todo lo que somos los seres humanos, en todo lo que hacemos y en todo lo que tenemos.

Honestidad

Acciones justas, verdaderas, sin engaño incluye la intención que acompaña a la verdad de nuestros actos.

Responsabilidad

Asumir la elección pero también la consecuencia de lo que hemos elegido. Hacia uno mismo, compañeros y clientes.

Objeto de la empresa

El objeto de la empresa es la venta de maquinaria, repuestos agroindustriales y servicios de reparación a motores eléctricos y agrícolas.

Productos y servicios

Venta de maquinaria agroindustrial

Venta de repuestos

Servicio de reparación

Mantenimiento de maquinaria

A continuación se puntualizará los pasos de reclutamiento y selección de personal, se explicará con detalle cómo debe realizarse, además se adjunta un diagrama del proceso para que a primera lectura se comprenda la secuencia de este.

Como material indispensable se agrega los descriptores de puestos.

Reclutamiento de personal

Es el proceso por medio del cual se convoca y atrae a un número suficiente de candidatos para que lleguen a la empresa para calificarles como empleados potenciales de la misma, a través de las fuentes y medios.

Objetivo

Identificar e interesar a candidatos calificados para llenar la vacante dentro de la organización, para darles el mejor servicio a los clientes.

Documentos relacionados

Solicitud de empleo, hoja de vida y otros requisitos.

Políticas de reclutamiento

El procedimiento de reclutamiento debe estar sometido a un marco de políticas que respeten y garantice la transparencia del proceso, las cuales deben ser revisadas y actualizadas según se consideren necesarias.

A continuación se presentan las políticas para el proceso de reclutamiento de personal:

- a) Las vacantes serán ocupadas prioritariamente con personal de la empresa, promoviendo su línea de carrera, siempre que cumpla con los requisitos y exigencias del perfil de puestos.
- b) Los aspirantes externos a ocupar un puesto, deben cumplir con la presentación de los siguientes requisitos:
 - Solicitud de empleo
 - Hoja de vida con fotografía reciente
 - Fotocopia de certificado, título o diploma del último año aprobado
 - Constancia de los últimos dos empleos

(2) dos cartas de recomendación
Fotocopia de documento de identificación
Fotocopia de carné IGSS y NIT
Antecedentes penales y policíacos

- c) Todo candidato debe presentar su solicitud de empleo y su hoja de vida a tiempo según la fecha establecida, en caso contrario se interrumpirá su proceso.
- d) Las plazas o puestos para el personal interno deben apropiarse en estricto cumplimiento al orden de méritos de los candidatos, en relación al perfil del puesto al que aplican.
- e) El administrador (a) es responsable de la conducción del proceso de reclutamiento.

CUADRO 1
PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

Paso	Actividad	Descripción
1	Vacante	Tan pronto como se presenta la existencia de una vacante se empezará con la búsqueda de candidatos.
2	Búsqueda de candidatos	La prioridad será buscar el candidato dentro de la empresa para que cubra la vacante y darle la oportunidad de desarrollo, crecimiento, superación profesional, económica y social. Se hará por medio de un anuncio y oferta de empleo, se ubicará en el tablero de anuncios. Se utilizará fuentes externas cuando las fuentes internas no llenen las expectativas del personal requerido para la vacante. El medio a utilizar será los anuncios en escuelas, universidades y anuncios en el medio social (<i>facebook</i>).
4	Entrega de solicitud de empleo	A cada candidato se le entregará una de solicitud de empleo que deberá adjuntarla con su hoja de vida y debe entregarlo al encargado del reclutamiento.
5	Recepción de hoja de vida y solicitudes de empleo	Durante el período de admisión de documentos se recibirán las hojas de vida y solicitudes según la fecha y hora establecida, se pasará al análisis de los candidatos según lo establecido en el perfil solicitado y elegir los idóneos para ocupar el puesto.
6	Entrevista preliminar	La entrevista puede ser personal o vía telefónica, según conveniencia del administrador (a). Permitirá descartar a los candidatos no aptos a cubrir la vacante.
7	Candidatos reclutados	Es el resultado final de la fase de reclutamiento, es la colección de currículos que se adaptan al perfil deseado.

Selección de personal

Es el proceso por el cual se elige entre varios candidatos, el idóneo para desempeñar las actividades de cada puesto.

Documentos relacionados

- Descriptor de puestos
- Solicitud de empleo
- Guía de entrevista
- Hoja de vida
- Formato de verificación de referencias

Política de selección

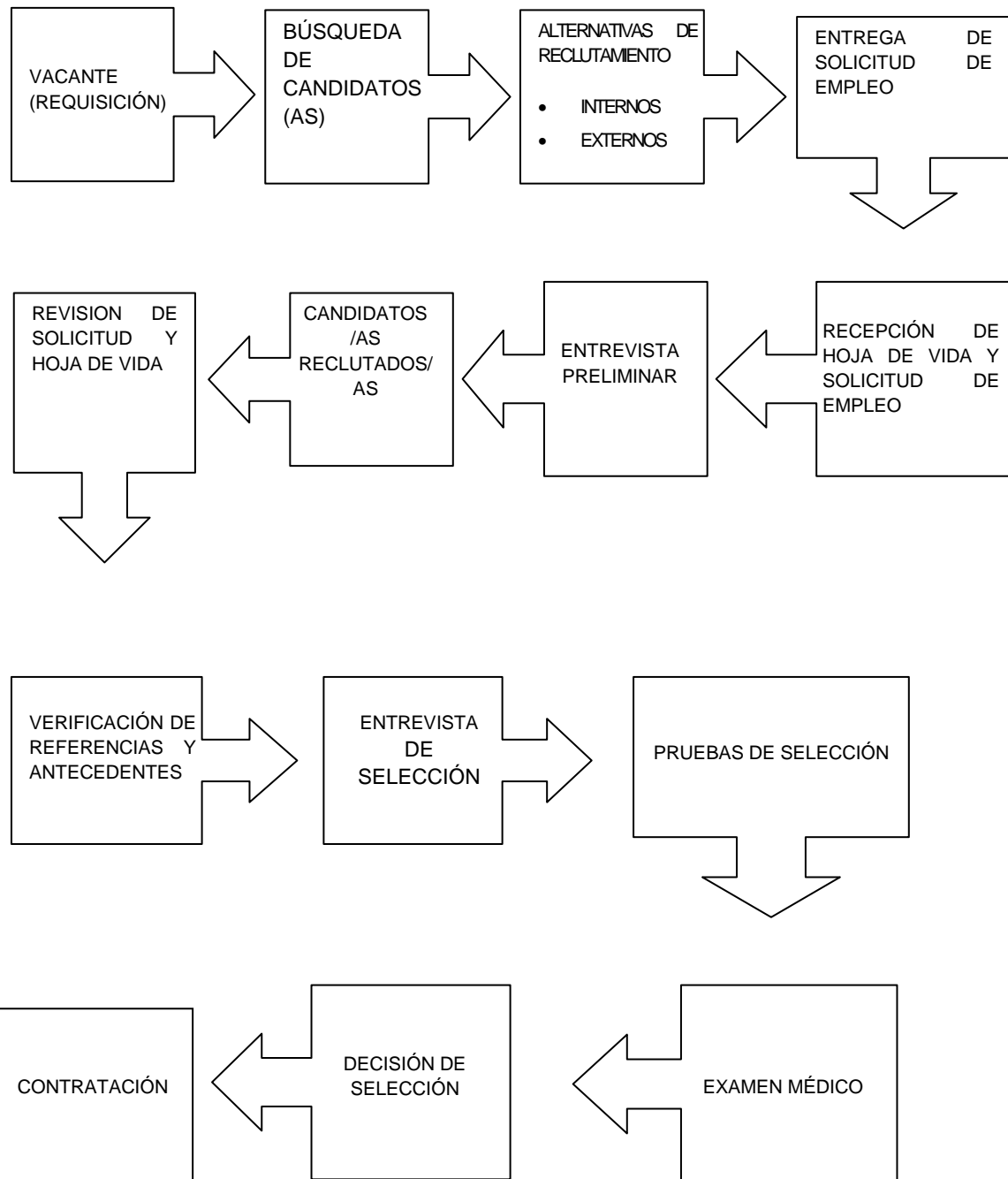
- a) El evaluador tendrá que tener conocimiento del perfil del candidato.
- b) Se debe realizar comprobaciones de referencias laborales.
- c) No se debe considerar a los aspirantes seleccionados cuyos datos de la hoja de vida no coincidan con los datos obtenidos en la verificación de referencias.
- d) Se deberá informar los resultados del concurso a los aspirantes mediante llamado telefónico o correo electrónico.
- e) El administrador (a) es responsable de la conducción del proceso de reclutamiento.
- f) El administrador convocará a los aspirantes al puesto según clasificación de la investigación realizada.

CUADRO 2
PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

Paso	Actividad	Descripción
1	Revisión de solicitud y hoja de vida	Se verificará que la formación para el puesto de trabajo y experiencia profesional sea la requerida.
2	Verificación de referencias y antecedentes	Se verificarán antecedentes, referencias laborales y personales, elaborando un informe con dichos resultados. La verificación se hará telefónicamente.
3	Entrevista de selección	La entrevista se realizará personalmente y tiene como propósito, intercambiar información. Dicha entrevista deberá realizarse a los candidatos que pasaron del proceso de reclutamiento a la fase de selección.
4	Pruebas de selección	Los tipos de pruebas que se deben aplicar al personal se determinan de acuerdo a los requisitos y exigencias del puesto a cubrir. Estas son: Pruebas de conocimiento: miden la habilidad verbal, espacial, numérica y conocimiento en liderazgo. Prueba Stromberg de destreza: mide la coordinación física. Prueba revisada de expresión: mide la habilidad de comunicación. Prueba de simulación de trabajo: mide la respuesta a demandas que simulan el ambiente de trabajo.
5	Examen médico	Se solicitará al candidato exámenes generales de salud. Permitirá comprobar de la idoneidad física del candidato por la naturaleza de trabajo al que estará expuesto.
6	Decisión de selección	Toda vez se obtengan los resultados satisfactorios al puesto se toma la decisión final de contratación de prestación de servicios.
7	Contratación	Se procede a realizar el contrato de trabajo y el administrador (a) será la responsable de esta tarea.

El proceso de reclutamiento y selección se realizará en un lapso de 8 días, contados a partir de la fecha en que se recibe la papelería de los aspirantes hasta la contratación final.

Proceso de reclutamiento y selección de personal



Fuente: Elaboración propia, EPS año 2015.

Nota: El administrador (a) es responsable del proceso de reclutamiento, selección y la contratación de personal.

RECOMENDACIONES

Este documento deberá ser revisado y actualizado cada año basándose en las necesidades de la empresa. El responsable de esta tarea es el (la) administrador (a).

Para una efectiva contratación se debe cumplir las políticas y los procedimientos sin obviar alguno de estos.

FORMATOS

1. Formato de solicitud de empleo
2. Formato de entrevista de empleo
3. Formato de verificación de referencias

DOCUMENTOS

4. Organigrama
5. Descriptor de puestos

Formato 1 Solicitud de empleo

INFORMACIÓN PERSONAL		
Nombres: _____ Apellidos: _____		
Dirección completa: _____		
Teléfono: _____		Celular _____
Lugar de nacimiento: _____		
Fecha de nacimiento: _____		
Nacionalidad: _____		
DPI: _____ No. de carnet IGSS: _____		
Estado civil:	Soltero(a) <input type="checkbox"/>	Divorciado(a) <input type="checkbox"/> Casado(a) <input type="checkbox"/>
	Unión libre <input type="checkbox"/>	Viudo (a) <input type="checkbox"/>
Nombre del esposo (a): _____		
Nacionalidad: _____		
Trabaja su esposo (a) No <input type="checkbox"/> Sí. <input type="checkbox"/>		
Si trabaja, ¿en qué empresa? _____		
Actualmente ¿vive en? Casa propia <input type="checkbox"/> Alquiler <input type="checkbox"/>		
Algún pariente <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>		
FORMACIÓN EDUCATIVA		
Describa detalladamente su educación. Si estudio en alguna Universidad, cite el nombre y detalle los estudios realizados y años en que los terminó.		
Centro de estudio	Título obtenido	Años
Primaria _____	_____	_____
Básico _____	_____	_____
Bachillerato _____	_____	_____
Universitario _____	_____	_____
Cursos que ha obtenido (Indique el centro educativo, el curso recibido y el tiempo y fechas de asistencia)		

ANTECEDENTES DE EMPLEO		
Suministrar a continuación un resumen de su experiencia. (Describa detalladamente en orden cronológico, comenzando con el puesto más reciente).		
Nombre de la empresa: _____		
Teléfono: _____		
Jefe inmediato: _____		

Objeto del negocio: _____	
Fechas de empleo: _____	
Posición: _____	
Salario inicial: _____	
Salario final: _____	
Razón de salida: _____	
Nombre de la empresa: _____	
Teléfono: _____	
Jefe inmediato: _____	
objeto del negocio: _____	
Fechas de empleo: _____	
Posición: _____	
Salario inicial: _____	
Salario final: _____	
Razón de salida: _____	
IDIOMAS	
Escrito	Hablado
Español: Básico Intermedio Avanzado Básico Intermedio Avanzado <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q'eqchi': Básico Intermedio Avanzado Básico Intermedio Avanzado <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro (Especifique): _____ _____	
Pertenece a alguna organización comercial, educativa, social u otra? (En caso de ser afirmativo, favor especifique): _____	
INFORMACIÓN DE SALUD	
Tipo de sangre: _____	
Ha recibido algún tipo de tratamiento o ha sido informado que sufre de lo siguiente:	
Sistema respiratorio	No <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/>
Sistema cardiovascular	No <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/>
Sistema urinario	No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/>
Sistema locomotor	No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/>
Sistema digestivo	No <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/>
Columna vertebral	No <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/>
Cáncer	No <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/>

Alta/baja presión	No	<input type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>
Sistema nervioso	No	<input type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>
Otro (Especifique):	_____			
Si respondió afirmativamente en alguno del listado favor especifique su padecimiento: _____				

Si es mujer, ¿está usted embarazada?				
	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	Sí
En caso de emergencia, favor comunicarse con: _____				
No. de tel.: _____				
Dirección: _____				
Parentesco: _____				
Cargo al que aspira: _____				
Salario al que aspira: _____				
Declaro que todos los datos que he suministrado en esta solicitud son verdaderos y autorizo para que sean verificados. En caso de ser empleado tengo entendido que cualquier información falsa que hubiere podido dar en mi solicitud o entrevista es causa de terminación de la relación de trabajo. También entiendo que debo cumplir con todas las reglas y normas de la empresa.				

FIRMA				
Fecha _____				

Formato 2 Entrevista de empleo

Entrevista inicial

Nombre: _____

Puesto solicitado: _____

Actividades en el tiempo libre

1. ¿Qué hace en sus horas libres?

2. ¿Participa de alguna actividad deportiva, cultural, comunitaria o social?

3. ¿Cuáles son sus aficiones principales o gustos?

Estructura familiar y sus características económicas

4. Nombres, edades y ocupaciones de los padres, esposa (o) e hijos

5. ¿Cuántas personas viven con el aspirante ó con quiénes vive?

6. Participa económicamente en el mantenimiento del hogar.

Interés en el trabajo

7. ¿Qué piensa que implica el puesto?

8. ¿Por qué está usted calificado para el puesto?

9. ¿Cuáles son sus requerimientos de salario?

10. ¿Qué información tiene acerca de la empresa?

11. ¿Por qué quiere trabajar con nosotros?

Situación de trabajo actual

12. ¿Está empleado actualmente? SÍ___ NO___. Si la respuesta es NO,

13. ¿Cuánto tiempo ha estado desempleado?

14. ¿Por qué está desempleado?

15. Si está trabajando, ¿por qué solicita esta posición?

16. ¿Cuándo puede empezar a trabajar en la empresa?

Antecedentes laborales

17. ¿Nombre las dos últimas empresas en donde ha trabajado?

18. ¿Qué puestos ocupó?

19. ¿Qué actividades le gustaban de ese puesto, y que le gustaba menos?

20. ¿Tiempo que laboró en dichas empresas?

21. ¿Sueldos que percibía?

22. ¿Motivos de su retiro?

23. ¿Nombre de los jefes inmediatos?

24. ¿Cuenta con otra experiencia o capacitación que le ayude a calificar para el puesto que solicita?

Antecedentes académicos

25. ¿Qué escolaridad o capacitación tiene que le podría ayudar en la posición que ha solicitado?

26. ¿Cuénteme un poco sobre sus estudios?

27. ¿Domina algún idioma, lo habla, lee y escribe?

28. ¿Qué aspiraciones tiene en cuanto a estudios profesionales?

Auto evaluación

29. ¿Cuáles cree que sean sus fortalezas?

30. ¿Cuáles cree que sean sus debilidades?

31. ¿Cómo es en su vida profesional?

32. ¿Cómo evalúa la relación que tiene con otras personas?

33. ¿Cómo se describe a sí mismo?

Nota: antes de dar por terminada la entrevista, el entrevistador debe proporcionar información básica sobre la organización y la vacante del puesto, el sitio de trabajo, las horas a laborar, el salario, tipo de prestaciones y otros datos que podrían afectar el interés del aspirante al puesto.

Impresiones del entrevistador

Clasifique cada característica de uno a cuatro, 1 como la clasificación más alta y con 4 como la más baja.

Características personales	1	2	3	4	Comentarios
<ul style="list-style-type: none"> • Apariencia personal • Actitud • Conversación • Cooperación durante la entrevista 					
Características relacionada con el puesto <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia para el puesto • Conocimiento del puesto • Relaciones interpersonales 					

Calificación global para el puesto

1 superior 2 Arriba del promedio 3 Promedio 4 no satisfactorio

Comentarios u observaciones

Entrevistador: _____ Fecha: _____

Formato 3 Verificación de referencias**DATOS DEL CANDIDATO**

NOMBRE DEL PROSPECTO:
TELÉFONO:
FECHA:

REFERENCIAS PERSONALES

NOMBRE:
TELÉFONO:
OCUPACION:
AÑOS DE CONOCERLO:
¿CÓMO LO DESCRIBE? ¿CÓMO ES SU COMPORTAMIENTO?:

NOMBRE:
TELÉFONO:
OCUPACION:
AÑOS DE CONOCERLO:
¿CÓMO LO DESCRIBIRÍA? ¿CÓMO ES SU COMPORTAMIENTO?:

OBSERVACIONES:

REFERENCIAS LABORALES

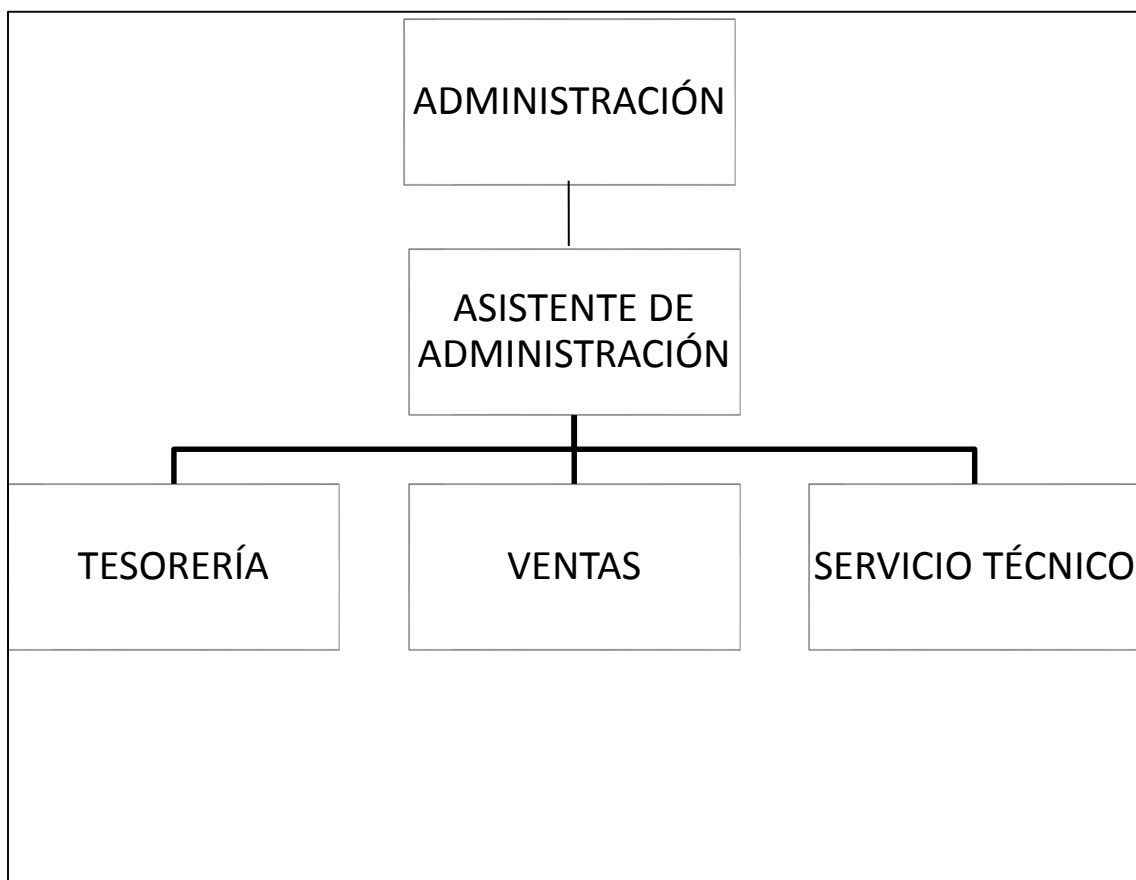
EMPRESA:
TELÉFONO:
NOMBRE DEL CONTACTO:
PUESTO:
RELACIÓN LABORAL:
TIEMPO LABORADO:
PUESTOS OCUPADOS:
CAUSA DE SEPARACIÓN:
¿CÓMO DESCRIBE SU DESEMPEÑO?

GRÁFICA DE ACTUACIÓN

	INFERIOR	BAJO	PROMEDIO	ALTO	SUPERIOR
INICIATIVA					
PUNTUALIDAD					
ASISTENCIA					
ADAPTABILIDAD					
CALIDAD DE TRABAJO					
HONRADEZ-RECTITUD					
COLABORACION					
RESPONSABILIDAD					
PROYECCION					
ACTITUD HACIA JEFE					
ACT. HACIA COMPAÑE.					
ACT. HACIA SUBORDIN.					

OBSERVACIONES:

Organigrama Multiventas y Servicios García



Fuente: Investigación de campo, EPS año 2 014.

Funciones y descripción de puestos

MULTIVENTAS Y SERVICIOS GARCÍA		DESCRIPCIÓN DE PUESTO ADMINISTRADOR (A) MANUAL DE RECURSOS HUMANOS
Nombre del puesto:	Administrador (a)	Salario: Q
Reportar a:	Gerencia	Área: Administrativa
Personas bajo su responsabilidad: Personal de tienda.		
<p>Descripción del puesto:</p> <p>Responsable de la dirección, control y toma de decisiones en el funcionamiento operativo, administrativo y comercial. Supervisa las labores y actividades del personal, así como el cumplimiento de normas y políticas. Coordina con el personal de las distintas áreas y unidades de la empresa, la eficiente realización del proceso administrativo, de ventas y de atención al cliente.</p>		
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificar y coordinar las actividades y labores diarias de todo el personal de la empresa. • Asignar y supervisar tareas y actividades específicas al personal a su cargo. • Llevar el registro y control administrativo del presupuesto de la empresa. • Analizar diariamente los reportes de las ventas y otros ingresos como los costos y gastos administrativos. • Realizar periódicamente reuniones efectivas y productivas con el personal. • Velar para que exista un efectivo ambiente de esmero en el servicio al cliente y compañerismo. • Hacer pedidos de mercadería, previa consulta de los inventarios. • Autorizar las salidas de mercadería de la tienda. • Verificar que el personal desarrolle en forma correcta las funciones asignadas, capacitándolos constantemente en destrezas técnicas, en actitudes y conocimientos. • Velar por la motivación del personal a su cargo. 		
<p>Análisis de puesto</p> <p>Requisitos</p> <p>Escolaridad indispensable: Licenciatura en administración de empresas o carrera afín.</p> <p>Experiencia: Tres (3) años de experiencia en jefaturas o puestos administrativos.</p>		

Conocimientos: Sólidos conocimientos sobre manejo de sistema operativo Windows y office.

Habilidades requeridas:

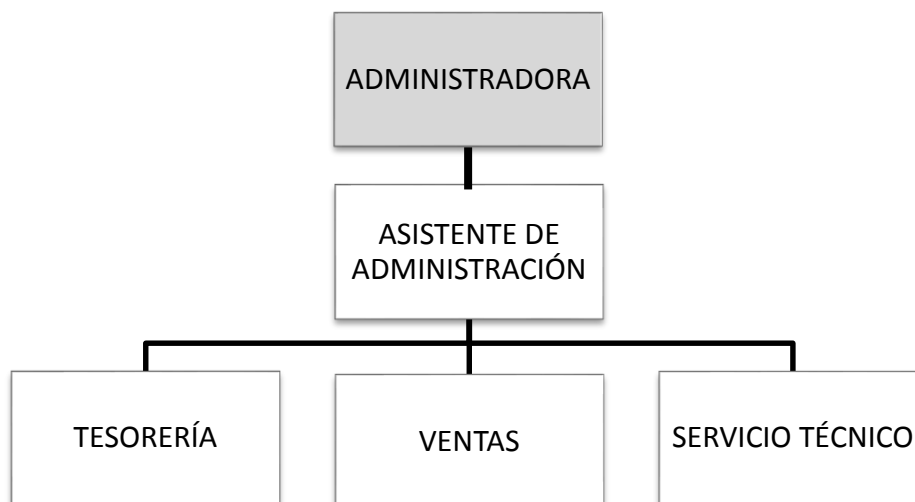
- Liderazgo
- Solución de conflictos
- Don de mando
- Buena organización
- Capacidad y criterio en toma de decisiones
- Manejo de relaciones interpersonales
- Habilidad numérica
- Excelente trato hacia el cliente
- Capacidad para trabajar bajo presión

Responsabilidades

- Dirigir las actividades generales de la empresa.
- Firma de documentación legal y otros.
- Toma de decisiones.
- Trato con el cliente interno y externo.
- Mantenimiento de archivos suscritos por la empresa con terceros.

Condición de trabajo

- Trabajo bajo presión
- Esfuerzo mental
- Riesgo físico moderado



MULTIVENTAS Y SERVICIOS GARCÍA		DESCRIPCIÓN DE PUESTO ASISTENTE ADMINISTRATIVO MANUAL DE RECURSOS HUMANOS
Nombre del puesto:	Asistente Administrativo	Salario: Q
Reportar a:	Gerencia	Área: Administrativa
Personas bajo responsabilidad: Vendedores y contador.		
<p>Descripción del puesto:</p> <p>Ejecutar los procesos administrativos, aplicando las normas y procedimientos definidos, elaborando los reportes necesarios, revisando y realizando cálculos a fin de dar cumplimiento a cada uno de los procesos, lograr resultados oportunos y garantizar la prestación efectiva del servicio.</p>		
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar tareas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en el soporte digital como el convencional, de acuerdo a los protocolos establecidos. • Realizar operaciones básicas de tesorería, utilizando los documentos adecuados en el caso. • Registrar y comprobar los documentos que se utilicen en las operaciones comerciales y administrativas. • Atender al cliente, demostrando interés por resolver satisfactoriamente sus necesidades. • Cumplir las normas de seguridad laboral, detectando y previniendo los riesgos asociados a los puestos de trabajo. • Gestionar y actualizar los cobros diaria y semanalmente. • Apoyo administrativo a gerencia. • Seguimiento de cuentas por cobrar. • Control de ingreso y egreso de maquinaria y otros. • Control de compras y ventas de la tienda, control de existencias. • Verificación de facturas emitidas. • Elaborar informes, notas y otros reportes requeridos por gerencia. • Realizar cualquier otra tarea afín que le sea asignada. 		
<p>Análisis de puesto</p> <p>Requisitos</p> <p>Escolaridad indispensable: Perito en administración de empresas o carrera afín.</p> <p>Experiencia: Un (1) año de experiencia en puestos administrativos.</p> <p>Conocimientos: Sólidos conocimientos en el manejo de sistema operativo Windows y office.</p> <p>Habilidades requeridas:</p>		

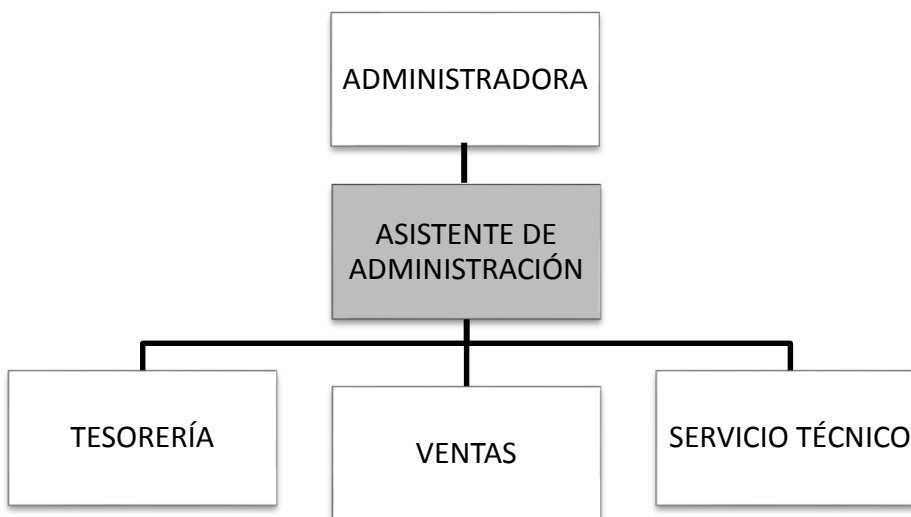
- Habilidad para motivar y supervisar al personal
- Habilidad numérica
- Excelente trato hacia el cliente
- Facilidad de expresión verbal y escrita
- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Gestión de recursos

Responsabilidades

- Manejo de efectivo.
- Información confidencial.
- Manejo constante de equipo y materiales.
- Asistencia directa con gerencia
- Poseer respaldos de la información de los reportes que se generen
- Organizar y asistir a reuniones

Condición de trabajo

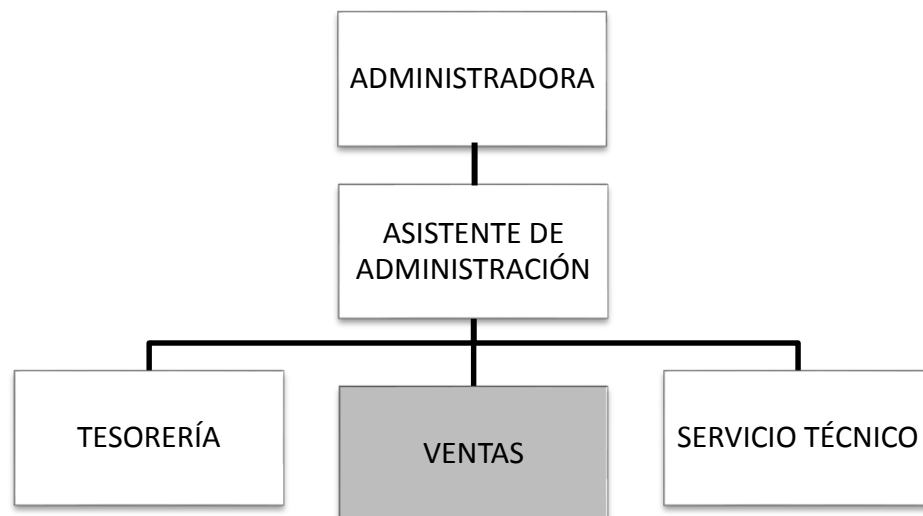
- Trabajo en oficina.
- Esfuerzo mental



MULTIVENTAS Y SERVICIOS GARCÍA		DESCRIPCIÓN DE PUESTO VENDEDOR MANUAL DE RECURSOS HUMANOS
Nombre del puesto:	Vendedor	Salario: Q
Reportar a:	Asistente de administración	Área: Ventas
<p>Descripción del puesto</p> <p>Es responsable de brindar excelente servicio y cordial atención a los clientes de la empresa, con el objeto de lograr satisfacción y lealtad de estos y elevar las ventas.</p>		
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener la sección asignada limpia y ordenada. • Comunicar al encargado la falta de alguna mercadería con el fin de velar por el adecuado surtido de productos. • Revisar que la mercadería esté correctamente etiquetada. • Colaborar en actividades de traspaso, pedidos, devoluciones y cambios de mercaderías. • Colaborar con el entrenamiento de personal de primer ingreso. • Ejecutar cualquier otra labor sugerida por el supervisor inmediato. • Dar la bienvenida al cliente de acuerdo a las normas establecidas. • Orientar al cliente en su mejor opción de compra. • Actuar con iniciativa ante exigencias de los clientes. 		
<p>Análisis de puesto</p> <p>Requisitos</p> <p>Escolaridad indispensable: Tercero básico, preferiblemente bachillerato o estudios superiores.</p> <p>Experiencia: Preferiblemente un (1) año de experiencias en ventas.</p> <p>Idioma: Indispensable hablar Q'eqchi'</p> <p>Habilidades requeridas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actitud de servicio • Facilidad de palabra • Responsable • Ordenado • Buen manejo de las relaciones interpersonales <p>Responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiene a su cuidado los activos de la empresa. • Manejo de equipo técnico • Trato con el cliente 		

Condiciones de trabajo.

- Requiere esfuerzo físico.
- Riesgo físico alto



MULTIVENTAS Y SERVICIOS GARCÍA		DESCRIPCIÓN DE PUESTO CONTADOR (A) MANUAL DE RECURSOS HUMANOS
Nombre del puesto:	Perito contador	Salario: Q
Reportar a:	Gerencia	Área: Tesorería
<p>Descripción del puesto: Efectuar asientos de las diferentes cuentas, revisando, clasificando y registrando documentos, a fin de mantener actualizados los movimientos contables que se realizan en la empresa.</p>		
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibe, examina, clasifica, codifica y efectúa el registro contable de documentos. • Revisa y compara lista de pagos, comprobantes, cheques y otros registros con las cuentas respectivas. • Archiva documentos contables para uso y control interno. • Elabora y verifica relaciones de gastos e ingresos. • Transcribe información contable digitalizada. • Revisa y realiza la codificación de las cuentas bancarias. • Recibe los ingresos, cheques nulos y órdenes de pago asignándole el número de comprobante. • Revisa y verifica planillas de retención de impuestos. • Realizar cualquier otra tarea afín que le sea asignada. • Totaliza las cuentas de ingreso y egreso y emite un informe de los resultados. • Participa en la elaboración de inventarios. • Resolver los asuntos que se presenten a su consideración, vinculados al ámbito de las funciones asignadas al puesto. 		
<p>Análisis de puesto Requisitos</p> <p>Escolaridad indispensable: Perito contador o con estudios universitarios de Contaduría Pública y auditoría. Experiencia: Un (1) año de experiencia realizando funciones y tareas similares o afines al puesto. Conocimientos: Actualización de los paquetes tributarios</p> <p>Habilidades requeridas:</p>		

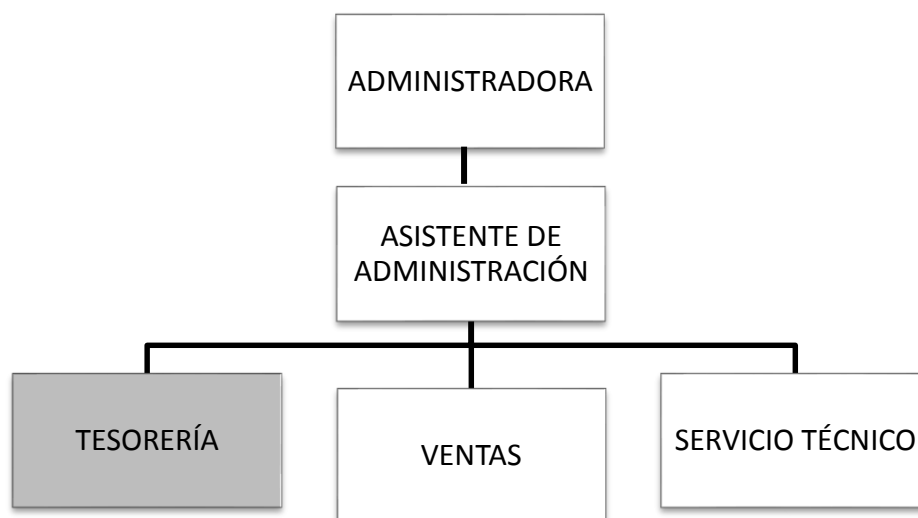
- Buenas relaciones interpersonales
- Manejo de paquete de Windows y office
- Trabajo en equipo y cooperación
- Habilidad de cálculos
- Comunicación efectiva oral y escrita

Responsabilidades

- Clasificar, preparar, codificar y registrar cuentas, facturas y otros estados financieros de acuerdo con procedimientos establecidos.
- Calcular costo de materiales y otros desembolsos con base en cotizaciones y listas de precios.
- Realizar otras funciones de oficina como: mantener el archivo y sistema de registro, completar informes.
- Apoyar y colaborar con el jefe inmediato en la realización de las operaciones de ingreso y egreso.
- Auxiliar en la depuración de cuentas.

Condición de trabajo

- Trabajo en oficina.
- Esfuerzo físico y mental
- Riesgo de ocurrencia baja





CUNOR

CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE

Universidad de San Carlos de Guatemala

El Director del Centro Universitario del Norte de la Universidad San Carlos, luego de conocer el dictamen de la Comisión de Trabajo de Graduación de la carrera de:

Administración de Empresas

Al trabajo titulado:

**"Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado
realizado en Multiventas y Servicios García,
Cobán, Alta Verapaz"**

Presentado por el (la) estudiante:

Ismael Jonathan Yax Rax

Autoriza el

IMPRIMASE

"Id y enseñad a todos"

Lic. Zoot. M.A. *Fredy Giovanni Macz Choc*
DIRECTOR

