

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA  
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN  
TIJUANA, B.C.



DISEÑO ORGANIZACIONAL. EL CASO DE COMPUSTAR

TESIS

Que para obtener el grado de

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN GENERAL

PRESENTA

JOSE SERGIO SOTO GARCIA

Director de tesis.

Dr. Rodolfo Velázquez Tostado

Tijuana, B.C. Noviembre del 2011

## RESUMEN

En este trabajo se describe, con un enfoque práctico el **manual de organización** derivado del análisis y diseño organizacional, la descripción de funciones y responsabilidades que se aplican a una empresa privada en específico, en el marco de la normatividad empresarial, como es el reglamento interno de trabajo y como complemento fundamental para una efectiva capacitación y adiestramiento al personal y administración general, la elaboración del **manual de procedimientos** con el fin de dejar plasmados por escrito los siguientes ciclos de operaciones: **ventas, cuentas por cobrar, cobros e ingresos en efectivo; Compras, recepción de mercancías, cuentas por pagar y pagos; así como Nominas y pago**. En este documento se presenta en forma sistemática la descripción de cada uno de los pasos y trámites que conllevan dichas actividades, incluyendo un ejemplo de los diagramas de flujo que muestran la secuencia lógica de las operaciones, documentos y formatos que se requieren. El trabajo está organizado en cinco capítulos. El primero de ellos plantea los antecedentes, justificación y objetivo general. El segundo capítulo describe el marco conceptual básicamente la teoría existente. El tercer capítulo la metodología. El cuarto capítulo presenta la estructura de organización, la descripción de puestos y la presentación descriptiva y gráfica de los procedimientos, señalados anteriormente, que constituye el propósito y propuesta de éste trabajo. El quinto y último capítulo contiene las conclusiones y recomendaciones del autor, donde se destaca la importancia de sistematizar y documentar las funciones, responsabilidades políticas y procedimientos

<b>C O N T E N I D O</b>	<b>Página</b>
<b>I. INTRODUCCION.....</b>	<b>4</b>
I.1. Antecedentes.....	5
I.2. Justificación.....	5
I.3. Objetivo general.....	6
<b>II. MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>7</b>
II.1. Fundamentos del diseño organizacional.....	8
II.2. Del manual de organización.....	15
II.2.1. Historia de los manuales.....	15
II.2.2. Definición de manual y concepto de manuales administrativos.....	16
II.2.3. Definición de manuales de organización.....	20
II.2.4. El análisis y descripción de puestos.....	29
II.3. Del manual de procedimientos.....	42
II.3.1. Definición de manuales de procedimientos.....	42
II.3.2. Descripción del manual de procedimientos.....	43
II.3.3. Diagramas de flujo.....	46
<b>III. METODOLOGIA.....</b>	<b>52</b>
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>55</b>
IV.1. Diseño organizacional.....	56
IV.1.1. Misión.....	57
IV.1.2. Visión.....	57
IV.1.3. Valores.....	58
IV.1.4. Estructura.....	59
IV.1.5. Funciones.....	59
IV.2. El manual de organización.....	59
IV.2.1. Organigrama.....	60
IV.2.2. Análisis y descripción de puestos.....	61
IV.3. El manual de procedimientos.....	196
IV.3.1. Descripción de procedimientos.....	197
IV.3.1.1. Ciclo de operaciones de compras, cuentas por pagar y pagos.....	107
IV.3.1.2. Ciclo de operaciones de ventas, cuentas por cobrar y cobros.....	207
IV.3.1.3. Ciclo de operaciones de nominas y pagos.....	220
IV.3.2. Diagramas de flujo.....	222
<b>V. CONCLUSION.....</b>	<b>225</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>228</b>
<b>AGRADECIMIENTOS.....</b>	<b>229</b>

## I.INTRODUCCION

## **I. INTRODUCCION**

### **I.1. Antecedentes**

Como antecedentes se cita que derivado de las observaciones de las auditorias de estados financieros se identifican la ausencia o debilidad en el establecimiento de controles preventivos y detectivos, adicionalmente también se identifica que la organización, los procedimientos y políticas son establecidos basados en la experiencia del nivel gerencial, sin embargo no se dejan plasmados en ningún documento por escrito, además con las observaciones establecidas en la carta de recomendaciones por el auditor hacen presente la necesidad de formalizar en un documento por escrito la organización en donde se le de forma a un organigrama y se definan niveles, líneas de autoridad y describan los puestos con las actividades que deberá llevar a cabo la persona que ocupa cada uno de los puestos; así como las responsabilidades atribuibles a dichos puestos, las políticas y procedimientos.

En relación a lo anterior, En 1995 Computar es una empresa que inicia con inversionistas mexicanos que laboraron en industrias manufactureras dedicadas al ensamble de computadoras de escritorio y debido a la explosión en ventas de este producto decidieron incursionar por su cuenta en la industria del ensamble y compra venta de computadoras de escritorio, productos periféricos y accesorios. Fue a finales del año 1996 que debido al crecimiento rápido se vio en la necesidad de contratar a un profesional para elaborar el manual de organización y procedimientos donde prácticamente quedaron escritos los controles y políticas que verbalmente tenia implementada la empresa.

### **I.2. Justificación**

Cualquier intento formal de tecnificación en las organizaciones inicia con la definición y formalización de funciones y el diseño de su estructura y ello generalmente se plasma en un documento por escrito denominado manual de organización que entre otras cosas comprende el organigrama y descripción de puestos, políticas y procedimientos para facilitarle a la administración y al personal

la capacitación y el entrenamiento, consecuentemente esto definitivamente ahorrara tiempo, economía, esfuerzo e incrementara la eficiencia tanto del personal como la administración.

### **I.3. Objetivo general.**

Con base a lo expuesto en párrafos anteriores, el propósito general de este trabajo ha sido diseñar una propuesta de análisis y diseño organizacional, que satisfaga la necesidad de plasmar en un documento escrito la estructura, las funciones y descripción de puestos, organización, políticas administrativas, así como los sistemas y procedimientos que deben mantener la administración y el personal. Por lo tanto se propone este diseño organizacional y de políticas y procedimientos mediante un documento formal que técnicamente se denomina manual de organización y procedimientos. Para ello, como se describe en párrafos anteriores, este proyecto se inicio con la revisión y análisis de las cartas de recomendaciones del auditor, realizando entrevistas con el personal y la administración para describir de forma escrita las actividades que realizan realmente y a quien consideran su supervisor o jefe inmediato, esto da el punto de inicio con un diseño preliminar o fotográfico de lo que se tiene en el momento.

### **I.4. Objetivos específicos.**

Los objetivos específicos se resumen a continuación:

- El diseño de la estructura organizacional
- La definición y descripción de puestos y
- La descripción y diagramación de procedimientos

## II. MARCO CONCEPTUAL

## II. MARCO CONCEPTUAL

### II.1. Fundamentos de diseño organizacional

La creación de una estructura, mediante la cual se determinen las jerarquías necesarias y agrupación de actividades homogéneas en funciones y posteriormente en puestos, dentro del grupo social, es un principio general de organización. Este es un principio general, válido tanto en la administración de empresas como en cualquier institución, incluyendo las de educación, afirma Desleír (1994). El mismo autor señala que, la organización nació de la necesidad humana de cooperar. Los hombres se han visto obligados a cooperar para obtener sus fines personales, por razón de sus limitaciones físicas, biológicas, psicológicas y sociales. En la mayor parte de los casos, esta cooperación puede ser más productiva o menos costosa si se dispone de una estructura de organización y de personas capaces que deseen cooperar entre sí, y aún más si todas conocen el papel que deben cumplir y la forma en que sus funciones se relacionan unas con otras.

En el mismo sentido, Chiavenato (1995) indica que, una estructura de organización debe estar diseñada de manera que sea perfectamente claro para todos quien debe realizar determinada tarea y quien es responsable por determinados resultados; en esta forma se eliminan las dificultades que ocasiona la imprecisión en la asignación de responsabilidades y se logra un sistema de comunicación y de toma de decisiones que refleja y promueve los objetivos de la empresa. De acuerdo al mismo autor, dos elementos que una vez comprendidos y asimilados coadyuvaran en una mejor administración son:

- División del trabajo. Para dividir el trabajo es necesario seguir una secuencia que abarca las siguientes etapas: La primera; (jerarquización) que dispone de las funciones del grupo social por orden de rango, grado o importancia. La segunda; (departamentalización) que divide y agrupa

todas las funciones y actividades, en unidades específicas, con base en su similitud.

- Coordinación. Es la sincronización de los recursos y los esfuerzos de un grupo social, con el fin de lograr oportunidad, unidad, armonía y rapidez, en desarrollo de los objetivos.

Por su parte Koontz (1988) establece que los tipos de organización pueden ser dos; la organización formal y la organización informal.

La organización formal es la determinación de los estándares de interrelación entre los órganos o cargos, definidos por las normas, directrices y reglamentos de la organización para lograr los objetivos. Sus características son:

- Consta de escalas jerárquicas o niveles funcionales establecidos en el organigrama.
- Es racional.
- Es una de las principales características de la teoría clásica.
- La organización debe basarse en la división del trabajo y por consiguiente en la especialización del obrero, pretendiendo una organización funcional supe especializada, según lo estableció años atrás Taylor.
- Distribución de la autoridad y de la responsabilidad

En el mismo sentido, señala el autor, dentro de la organización formal, pueden presentarse los siguiente esquemas; lineal, funcional, staff y algunas combinaciones entre ellos.

- Organización Lineal.

Es la estructura más simple y más antigua, está basada en la organización de los antiguos ejércitos y en la organización eclesiástica medieval. Algunas de sus características son:

- Posee el principio de autoridad lineal o principio esencial muy defendida por Fayol en su teoría clásica de la administración.

- Tiene líneas formales de comunicación, únicamente se comunican los órganos o cargos entre sí a través de las líneas presentes del organigrama excepto los situados en la cima del mismo.
  - Centralizar las decisiones, una al órgano o cargo subordinado con su superior, y así sucesivamente hasta la cúpula de la organización.
  - Posee configuración piramidal a medida que se eleva la jerárquica disminuye el número de cargos u órganos.
- Organización Funcional.  
Como su nombre lo dice, se sustenta en la aplicación del principio funcional o principio de la especialización de las funciones para cada tarea, por lo tanto se caracteriza por:
    - Autoridad funcional o dividida: es una autoridad sustentada en el conocimiento. Ningún superior tiene autoridad total sobre los subordinados, sino autoridad parcial y relativa.
    - -Línea directa de comunicación: directa y sin intermediarios, busca la mayor rapidez posible en las comunicaciones entre los diferentes niveles.
    - -Descentralización de las decisiones: las decisiones se delegan a los órganos o cargos especializados.
    - -Énfasis en la especialización: especialización de todos los órganos a cargo.
  - Organización Línea-Staff.  
Es el resultado de la combinación de la organización lineal y la funcional para tratar de aumentar las ventajas de esos dos tipos de organización y reducir sus desventajas formando la llamada organización jerárquica-consultiva. Algunos criterios para diferenciar Línea y Staff:
    - Relación con los objetivos de la organización: En lineal, las actividades están directa e íntimamente ligadas a los objetivos de la organización o

el órgano del cual forman parte, mientras que las actividades del staff solo están asociadas.

- Generalmente todos los órganos de línea están orientados hacia el exterior de la organización donde se sitúan sus objetivos, mientras que los órganos de staff están orientados hacia dentro para asesorar a los demás órganos, sean de línea o de staff.
- Tipos de autoridad: el área de línea tiene autoridad para ejecutar y decidir los asuntos principales de la organización. El área de staff no necesita esa autoridad, ya que ésta es ejercida sobre ideas o planes. Su actividad consiste en pensar, planear, sugerir, recomendar, asesorar y prestar servicios especializados.
- La organización línea-staff es la evolución de la jerarquía funcional frente a la división del trabajo en la organización.

Por su parte Terry (1984) establece que los departamentos de una organización se pueden estructurar, formalmente, en tres formas básicas: por función, por producto/mercadeo o en forma de matriz.

- Organización Funcional

La organización por funciones reúne, en un departamento, a todos los que se dedican a una actividad o a varias relacionadas, que se llama funciones. Este tipo de organización, señala el autor, es probable sea la forma más lógica y básica de departamentalización. La usan primordialmente las pequeñas empresas que ofrecen una línea limitada de productos, porque aprovecha con eficiencia los recursos especializados. Facilita mucho la supervisión, pues cada gerente sólo debe ser experto en una gama limitada de habilidades. Además facilita el movimiento de las habilidades especializadas, para poder usarlas en los puntos donde más se necesitan.

- Organización Por Producto/Mercadeo

La organización por producto/mercadeo, con frecuencia llamada organización por división, reúne en una unidad de trabajo a todos los que

participan en la producción y comercialización de un producto o un grupo relacionado de productos, o a todos los que tratan con cierto tipo de cliente.

- Cuando la departamentalización de una empresa se torna demasiado compleja para coordinar la estructura funcional, la alta dirección, por regla general, creará divisiones semiautónomas. En cada división, los gerentes y los empleados diseñan, producen y comercializan sus propios productos.
- La organización por producto/mercadeo puede seguir uno de tres patrones: división por producto, división geográfica o por territorios, que es usada por empresas de servicios, financieras y otras no fabriles, la división por cliente, en que la organización se divide de acuerdo con los diferentes usos que los clientes dan a los productos.

- Organización Matricial

La estructura matricial, es en ocasiones llamada sistema de mando múltiples. Una organización con una estructura matricial cuenta con dos tipos de estructura al mismo tiempo –funcional y por proyecto-. Los empleados tienen, de hecho, dos jefes; es decir, trabajan con dos cadenas de mando. Una cadena de mando es la de funciones o divisiones, o sea el tipo que se diagrama en forma vertical. El segundo es una disposición horizontal que combina al personal de diversas divisiones o departamentos funcionales para formar un equipo de proyecto o negocio, encabezado por un gerente de proyecto a un grupo, que es experto en el campo de especialización asignado al equipo.

Por su parte, Mintzberg (1991) describe otros criterios de diseño organizacional, tales como; el tecnológico, el ambiental y el de reestructuración. El autor señala que el diseño organizacional basado en la "Tecnología de las Tareas" surgió en los años sesenta y se refiere a los diferentes tipos de tecnología de producción que implica la producción de diferentes tipos de productos.

Los estudios clásicos realizados a mediados de los años sesenta por Joan Woodward y sus colegas arrojaron que las tecnologías de las tareas de una organización afectaban tanto su estructura como su éxito. El equipo de Woodward dividió alrededor de 100 empresas británicas fabriles en tres grupos, de acuerdo con sus respectivas tecnologías para las tareas: uno, producción unitaria y de pequeñas partidas, dos, producción de grandes partidas y en masa, y 3, producción en procesos.

Los estudios de Woodward condujeron a tres conclusiones generales. En primer término, cuanto más compleja la tecnología (desde la producción unitaria a la de proceso), tanto mayor la cantidad de gerentes y de niveles administrativos. En otras palabras, las tecnologías complejas conducen a estructuras altas para las organizaciones y requieren una supervisión y coordinación.

Los estudios de Woodward fueron prueba de la influencia de la tecnología en la estructura organizacional. Otras investigaciones han sugerido que el impacto de la tecnología en la estructura es mayor en el caso de las empresas más pequeñas (que las empresas estudiadas por Woodward tendían a ser). En el caso de las empresas grandes, parece que el impacto de la tecnología se siente, principalmente, en los niveles más bajos de la organización.

En el mismo sentido Burns y Stalker (1995), desarrollaron un enfoque denominado de “Ambiente Organizacional” para diseñar organizaciones que incorporaran el ambiente de la organización. Menciona que ellos desarrollaron dos sistemas de organización: el mecanicista y el orgánico; El sistema mecanicista lo definen como aquel en que las actividades de la organización se descomponen en tareas especializadas, separadas. Los objetivos para cada persona y unidad son definidas, con toda precisión, por gerentes de niveles más altos y siguiendo la cadena de mando burocrática clásica.

En el sistema orgánico se concede menos importancia al hecho de aceptar órdenes de gerentes o de girar órdenes para los empleados, los miembros se comunican con todos los niveles de la organización para obtener información y

asesoría. Los autores llegaron a la conclusión que el sistema mecanicista era más conveniente para un ambiente estable, mientras que el orgánico era más conveniente para un ambiente inestable y turbulento.

En años recientes, los gerentes de muchas organizaciones han practicado este tipo de proceso de diseño organizacional que concede enorme importancia a las condiciones del entorno de sus organizaciones. Este tipo de toma de decisiones se conoce, en general, con el nombre de “outsizing” o para ser más descriptivos, una reducción de tamaño.

- El proceso de organización

Cualquier intento de organización del trabajo, según Robins (2002) se da a través del proceso de agrupar y reagrupar actividades, en puestos, y los puestos en funciones, todo ello en un esquema de jerarquía y en consecuencia el sistema de autoridad formal. El organigrama es la representación gráfica de esta jerarquía es decir, es el resultado del proceso de agrupamiento. El agrupamiento puede ser visto como un proceso de sucesivas uniones. Las posiciones individuales son agrupadas en grupos de subunidades; estas son, a su vez, agrupadas en grupos más grandes o unidades; etc., hasta que toda la organización está contenida en el grupo final. Por ejemplo, los soldados son agrupados en patrullas, las patrullas en pelotones, los pelotones en compañías, las compañías en batallones, y así sucesivamente a través de regimientos, brigadas y divisiones, hasta el agrupamiento final en ejércitos.

El proceso de organización es esencialmente un procedimiento "de arriba hacia abajo", de necesidades generales a tareas específicas, donde se combinan tareas en posiciones de acuerdo al grado de especialización deseado, y determina cuán formalizada debe ser cada una, así como también el tipo de capacitación y adiestramiento que debe requerir. La siguiente etapa, es construir la estructura, primero determinando que tipos y cuantas posiciones deben ser agrupadas en las unidades de primer orden, y luego que tipos y cuantas unidades deben ser agrupadas en unidades más extensas, hasta que

se completa la jerarquía. Este último paso es por supuesto un procedimiento "de abajo hacia arriba", de tareas específicas a la jerarquía total.

A principios del siglo veinte, un industrial francés llamado Henry Fayol afirmó que la administración realiza cinco funciones administrativas: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Siendo la función administrativa de organizar, igual de importante que el resto, le corresponde el diseño de la estructura de la empresa, incluyendo la determinación de las tareas a realizar, quién las debe realizar, cómo se agrupan las tareas, quién reporta a quién y dónde se toman las decisiones. Esta estructura de organización, constituye un instrumento administrativo, no de un fin en sí mismo. Aunque en la estructura deben definirse las tareas por realizar, los papeles establecidos de esta manera deben diseñarse tomando en cuenta las capacidades y motivaciones del personal disponible.

## **II.1. Del manual de organización**

Los manuales de organización son un instrumento de información y un auxiliar efectivo en la capacitación para el personal que ingresa por primera vez a la organización, además una importante guía de trabajo incluso para quienes se encuentran familiarizados con el trabajo tomando en cuenta los constantes cambios que se dan como consecuencia del crecimiento y desarrollo de la empresa.

### **II.1.1. Historia de los Manuales**

La historia de los manuales como herramienta en la administración es prácticamente reciente. Durante el periodo de la segunda guerra mundial en (1939-1945) es cuando se desarrolla esta técnica, aunque se tiene el conocimiento de que ya existían publicaciones en las que se proporcionaba información e instrucciones al personal, sobre ciertas formas de operar de un

organismo. La falta y la necesidad de personal capacitado durante la guerra genero la necesidad de formular manuales detallados

El empleo de los manuales se creo como auxiliar para obtener el control deseado del personal de una organización y las políticas, estructura funcional, procedimientos y otras prácticas del organismo

Cabe mencionar que la mayoría de los primeros manuales tenían fallas técnicas mas sin embargo fueron de gran utilidad en el adiestramiento del personal

Con el transcurso del tiempo los manuales fueron más técnicos y aplicados a funciones específicas como producción, ventas y finanzas

### **II.1.2. Definición de Manual**

A continuación se transcriben algunas definiciones sobre lo que es un manual

Duhalt (1968) define como manual al un documento que contiene en forma ordenada y sistemática, información e instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo; por su parte Terry (1968) establece que dicho documento es un registro inscrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa; en el mismo sentido, Continolo (1982) establece que los manuales son una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo.

### ***II.1.2.1. Manuales administrativos***

De acuerdo a diversos autores existen diferentes tipos de manuales, tales como: manual de organización, manual de procedimientos, manual de políticas, manual por función específica, manual de control interno, etc. Soto (2010) establece que los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información y/o instrucciones sobre políticas, organización, funciones, procedimientos, etc. Que se consideran necesarios para la ejecución de las actividades y tareas.

#### ***¿Que deben contener los manuales?***

- A quien va dirigido
- Porque va dirigido en ese sentido
- La política general de la empresa
- Historia y antecedentes
- Estructura Orgánica
- Normas para el personal
- Procedimientos generales de trabajo
- Procedimientos de documentación
- Procedimientos de orientación y capacitación del personal
- Normalización y control de trámites
- Solución a conflictos jerárquicos

#### ***Finalidad de los manuales***

#### ***Depende de lo que se pretenda llevar a cabo***

- Delimitar en forma escrita: funciones, responsabilidad y autoridad de cada cargo.

- Normalizar y controlar los trámites de los procedimientos
- Adoctrinamiento al personal nuevo
- Adiestramiento y orientación al personal
- Identificar los canales de comunicación y de coordinación.

### ***Objetivos de los manuales***

- Presentar una visión de conjunto de la organización
- Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa
- Establecer claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos
- Coadyuvar a la correcta atención de las labores asignadas al personal
- Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzo en la realización del trabajo
- Funcionar como medio de relación y coordinación.
- Servir como vehículo de información a los proveedores de bienes, prestadores de servicios, usuarios y/o clientes

### ***Ventajas del uso de manuales***

- Son un compendio de la totalidad de funciones y procedimientos que se desarrolla en una organización, elementos éstos que por otro lado sería difícil reunir.
- La gestión administrativa y la toma de decisiones no quedan supeditadas a improvisaciones o criterios personales del funcionario actuante en cada momento, sino que son regidas por normas que mantienen continuidad en el trámite a través del tiempo.
- Clarifican la acción a seguir o la responsabilidad a asumir en aquellas situaciones en las que pueden surgir dudas respecto a qué áreas debe actuar o a que nivel alcanza la decisión o ejecución.

- Mantienen la homogeneidad en cuanto a la ejecución de la gestión administrativa y evitan la formulación de la excusa del desconocimiento de las normas vigentes.
- Sirven para ayudar a que la organización se aproxime al cumplimiento de las condiciones que configuran un sistema.
- Son un elemento cuyo contenido se ha ido enriqueciendo con el transcurso del tiempo.
- Facilitan el control por parte de los supervisores de las tareas delegadas al existir
- Un instrumento que define con precisión cuáles son los actos delegados.
- Son elementos informativos para entrenar o capacitar al personal que se inicia en funciones a las que hasta ese momento no había accedido
- Economizan tiempo, al brindar soluciones a situaciones que de otra manera deberían ser analizadas, evaluadas y resueltas.
- Ubican la participación de cada componente de la organización en el lugar que le corresponde, a los efectos del cumplimiento de los Objetivos empresariales.
- Constituyen un elemento que posibilita la evaluación objetiva de la actuación de cada empleado a través del cotejo entre su asignación de responsabilidades según el manual, y la forma en que las mismas se desarrollan.

- Permiten la determinación de los estándares más efectivos, ya que estos se basan en procedimientos homogéneos y metódicos.

### II.1.3. Definición de manuales de organización

#### ***Organización.***

Es el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social.

#### ***Elementos del Concepto.***

##### ***Estructura.***

La organización implica el establecimiento del marco fundamental en el que habrá el grupo social, ya que establece la disposición y la correlación de las funciones, jerarquías y actividades necesarias para lograr los Objetivos.

##### ***Sistematización.***

Las actividades y recursos de la empresa, deben de coordinarse racionalmente para facilitar el trabajo y la eficiencia. Agrupación y asignación de actividades y responsabilidades. En la organización surge la necesidad de agrupar, dividir y asignar funciones a fin de promover la especialización.

##### ***Jerárquica.***

La organización, como estructura, origina la necesidad de establecer niveles de autoridad y responsabilidad dentro de la empresa.

### ***Simplificación de funciones.***

Uno de los Objetivos básicos de la organización es establecer los métodos más sencillos para realizar el trabajo de la mejor manera posible.

### ***Importancia de la Organización.***

Los fundamentos básicos que demuestran la importancia de la organización son:

Es de carácter continuo; jamás se puede decir que ha terminado, dado que la empresa y sus recursos están sujetos a cambios constantes (expansión, contracción, nuevos productos, etc.), lo que obviamente redundará en la necesidad de efectuar cambios en la organización.

Es un medio a través del cual se establece la mejor manera de lograr los Objetivos del grupo social.

Suministra los métodos para que se puedan desempeñar las actividades eficientemente, con un mínimo de esfuerzo.

Evita la lentitud e ineficiencia de las actividades, reduciendo los costos e incrementando la productividad.

Reduce o elimina la duplicidad de esfuerzos, al delimitar funciones y responsabilidades.

### ***Concepto de organización.***

Proceso de arreglar la estructura de una organización y de coordinar sus métodos gerenciales y empleo de los recursos para alcanzar sus metas. Es un grupo relativamente estable de personas en un sistema

estructurado y en evolución cuyos esfuerzos coordinados tienen por objeto alcanzar metas en ambiente dinámico.

Según esta definición, las empresas productoras y de servicios son organizaciones, como también lo son escuelas, hospitales, iglesias, unidades, militares, tiendas minoristas, departamentos de policía y los organismos de los gobiernos locales, regionales y estatales. Las personas que supervisan las actividades de otras, que son responsables de que las organizaciones alcancen estas metas, con sus administradores (aunque en ocasiones se les llama gerentes, en particular en organizaciones no lucrativas).

### ***Tipos de organizaciones***

- Informal
- Formal

### ***Organización informal:***

Es la organización que emerge espontánea y naturalmente entre las personas que ocupan posiciones en la organización formal y a partir de las relaciones que establecen entre sí como ocupantes de cargos.

Se forma a partir de las relaciones de amistad o de antagonismo o del surgimiento de grupos informales que no aparecen en el organigrama, o en cualquier otro documento formal.

La organización informal se constituye de interacciones y relaciones sociales entre las personas situadas en ciertas posiciones de la organización formal.

Surge a partir de las relaciones e interacciones impuestas por la organización formal para el desempeño de los cargos.

La organización informal comprende todos aquellos aspectos del sistema que no han sido planeados, pero que surgen espontáneamente en las actividades de los participantes, por tanto, para funciones innovadoras no previstas por la organización formal.

***Organización formal:***

Es la organización basada en una división del trabajo racional, en la diferenciación e integración de los participantes de acuerdo con algún criterio establecido por aquellos que manejan el proceso decisorio.

Es la organización planeada; la que está en el papel.

Es generalmente aprobada por la dirección y comunicada a todos a través de manuales de organización, de descripción de cargos, de organigramas, de reglas y procedimientos, etc.

Consta de escalas jerárquicas o niveles funcionales establecidos en el organigrama.

Es racional

Según Taylor (defensor de este tipo de organización) la organización debe basarse en la división del trabajo y por consiguiente en la especialización del obrero, pretendiendo una organización funcional súper especializada.

Distribución de la autoridad y de la responsabilidad

## ***Elementos de la organización***

### ***Internos:***

Recursos humanos.- Hombre

Recursos financieros.- Capital

Recursos materiales.- Infraestructura, maquinaria, equipos, etc.

### ***Externos***

#### ***Inmediatos***

Proveedores

Clientes

Acreedores

Distribuidores

Competidores

### ***Importancia de la organización***

La organización, por ser el elemento final del aspecto teórico, recoge, complementa y lleva hasta sus últimos detalles todo lo que la previsión y la planeación han señalado respecto a como debe ser una empresa.

Es de carácter continuo; jamás se puede decir que ha terminado, dado que la empresa y sus recursos están sujetos a cambios constantes (expansión, contracción, nuevos productos, etc.).

Es un medio a través del cual se establece la mejor manera de lograr los Objetivos del grupo social. 4. Suministra los métodos para que se puedan desempeñar las actividades eficientemente, con un mínimo de esfuerzo.

Evita la lentitud e ineficiencia en las actividades, reduciendo los costos e incrementando la productividad.

Reduce o elimina la duplicidad de esfuerzos, al delimitar las funciones y responsabilidades.

### ***Principios de organización***

Los principios modernos usados para la organización son:

#### ***Del Objetivo.***

Toda y cada una de las actividades establecidas en la organización deben relacionarse con los Objetivos y propósitos de la empresa, la existencia de un puesto sólo es justificable si sirve para alcanzar realmente los Objetivos.

#### ***Especialización.***

El trabajo de una persona debe limitarse hasta donde sea posible, a la ejecución de una sola actividad; mientras más específico y menor campo de acción tenga un individuo, mayor será su eficiencia y destreza.

#### ***Jerarquía.***

Es necesario establecer centros de autoridad de los que emane la comunicación necesaria para lograr los planes, en los cuales la autoridad y la responsabilidad fluyan desde el más alto ejecutivo hasta el nivel más bajo.

### ***Paridad de autoridad y responsabilidad.***

A cada grado de responsabilidad conferido, debe corresponder el grado de autoridad necesario para cumplir dicha responsabilidad.

### ***Unidad de mando.***

Al determinar un centro de autoridad y decisión para cada función, debe asignarse un sólo jefe, y que los subordinados no deberán reportarse más que a un sólo jefe.

### ***Difusión.***

La obligación de cada puesto que cubre autoridad y responsabilidad debe publicarse y ponerse por escrito a disposición de todos aquellos miembros de la empresa que tengan relación con el mismo.

### ***Amplitud o tramo de control.***

Hay un límite en cuanto al número de subordinados que deben reportarse a un ejecutivo, de tal manera que éste pueda realizar todas sus funciones eficientemente.

### ***Coordinación.***

Las unidades de una organización siempre deberán mantenerse en equilibrio (mercadotecnia, finanzas, producción, recursos humanos).

### ***Continuidad.***

Una vez que se ha establecido la estructura organizacional, requiere mantenerse, mejorarse, y ajustarse a las condiciones del medio ambiente.

### ***Del equilibrio***

En toda estructura existe la necesidad del equilibrio aplicación de los principios o técnicas debe estar equilibrada para asegurar eficacia global de la estructura para cumplir los Objetivos de la empresa.

### ***De flexibilidad***

Mientras más increíbles se tomen para otorgar mayor flexibilidad a la estructura de una organización, mejor podrá ésta cumplir con su propósito. En cada estructura se deben incorporar procedimientos y técnicas para anticipar y reaccionar ante el cambio.

### ***División del trabajo***

Es la separación y delimitación de las actividades, con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo de esfuerzo, dando lugar a la especialización y perfeccionamiento en el trabajo.

### ***Coordinación***

Es la sincronización de los recursos y de los esfuerzos de un grupo social, con el fin de lograr oportunidad, unidad, armonía y rapidez, en el desarrollo y la consecución de los Objetivos.

### ***Jerarquización***

Es la disposición de las funciones de una organización por orden de rango, grado o importancia, agrupados de acuerdo con el grado de autoridad y responsabilidad que posean, independientemente de la función que realicen.

La jerarquización implica la definición de la estructura de la empresa por medio del establecimiento de centros de autoridad que se relacionen entre si con precisión.

### ***Departamentalización***

Es la división y el agrupamiento de las funciones y actividades en unidades específicas, con base en su similitud.

Al departamentalizar, es conveniente observar la siguiente secuencia:

1º Listar todas las funciones de la empresa.

2º Clasificarlas.

3º Agruparlas según un orden jerárquico.

4º Asignar actividades a cada una de las áreas agrupadas.

5º Especificar las relaciones de autoridad, responsabilidad, y obligación entre las funciones y los puestos.

6º Establecer líneas de comunicación e interrelación entre los departamentos.

7º El tamaño, la existencia y el tipo de organización de un departamento deberán relacionarse con el tamaño y las necesidades específicas de la empresa y las funciones involucradas.

De acuerdo con la situación específica de cada empresa, los tipos de departamentalización más usuales son:

Funcional. Es común en las empresas industriales; consiste en agrupar las actividades análogas según su función principal.

Por producto. Es característica de las empresas fabricantes de diversas líneas de productos, la departamentalización se hace en base a un producto o grupo de productos relacionados entre sí.

#### **II.1.4. El análisis y descripción de puestos**

##### **II.1.4.1. ANALISIS DE PUESTOS**

Se dice, que los puestos de trabajo constituyen, la esencia misma de la productividad de la organización. Por lo anterior el diseño y definición de cada uno de ellos, constituye la primera fase del proceso de organización y tecnificación de cualquier entidad y para ello es necesario contar con información suficiente de los objetivos organizacionales y de las actividades que se requieren para alcanzarlos. Ningún proceso de selección y contratación de personal sería posible si aun no se determinan las funciones que se espera desempeñe, y menos cualquier proceso de capacitación, Wether (1996). El mismo autor define: la descripción de puestos es una explicación escrita de los deberes, condiciones de trabajo y otros aspectos relevantes de un puesto específico. Su contenido generalmente incluye:

- Ubicación del puesto: área funcional, departamento, división.

- Ubicación jerárquica: ascendente y descendente.
- Supervisión: dependencia o autoridad directa sobre el puesto
- Objetivo General.
- Funciones; diarias, semanales, quincenales, eventuales. Etcétera.
- Especificaciones del puesto: se refiere al tipo de demandas se hacen al empleado y las habilidades que debe poseer la persona que desempeña el puesto, tales como: Escolaridad, habilidades, experiencia, responsabilidad especiales y también las condiciones de trabajo en el se desarrollara el trabajo. Lo anterior, incluye, no sólo las condiciones físicas del entorno en que debe desempeñarse la labor, sino también las horas de trabajo, los riesgos profesionales, la necesidad de viajar y otras características.
  
- Algunas de las aplicaciones de esta herramienta de organización, son:
  - Para un mejor reclutamiento de personal
  - Una selección objetiva de personal
  - Establecer programas de capacitación y desarrollo
  - Evaluación de puestos
  - Para fines contables y presupuestales
  - Establecer sistemas de incentivos
  - Apoyo en la planeación de recurso humano
  - Compensación equitativa y justa.
  - Ubicación de los empleados en los puestos adecuados.
  - Identificación de necesidades de capacitación y desarrollo.
  - Identificación de candidatos adecuados a las vacantes.
  - Conocer las necesidades reales de recursos humanos de una empresa.

El puesto de trabajo determina en gran medida el rol que las personas juegan en las organizaciones esto hace que se espere un determinado

comportamiento en un individuo por el simple hecho de ocupar un puesto de trabajo específico.

Cuando las competencias, habilidades y conocimientos de una persona coinciden con las requeridas por el puesto de trabajo y además sus intereses, deseos estilos de vida etc. son compatibles con las características del puesto, las expectativas de éxito son óptimas ya que promueven el alto desempeño.

### **Puesto:**

- Un puesto es el conjunto de tareas y responsabilidades que pueden ser divididas aun en actividades.
- Conjunto de operaciones, cualidades, responsabilidades y condiciones que forman una unidad de trabajo específica e impersonal.<sup>1</sup>

### **Análisis de puestos:**

El Análisis de puestos consiste en revisar la interacción entre la persona que ocupa ese puesto y las actividades que realiza.

El análisis de puesto es un procedimiento que consiste en doce pasos:

#### **1. Obtener la aprobación de la gerencia.**

Antes de empezar cualquier análisis es necesario contar con el apoyo de la gerencia, el análisis no debe ser iniciado aisladamente por el departamento de recursos humanos.

Probablemente se requiera de una labor de convencimiento hacia la gerencia de la organización, es importante explicarle los beneficios que esto traería ya que los accidentes de trabajo disminuirían.

Este análisis nos permite clasificar claramente los puestos así como los conocimientos y habilidades que estos requieren.

Todas las organizaciones quieren asegurarse que los roles y las responsabilidades se entiendan claramente, y que no exista duplicidad de esfuerzos y que la información fluya de manera eficiente de un departamento a otro.

En una era donde las organizaciones están tratando de lograr el tamaño correcto, el análisis de puesto es la herramienta ideal para decidir si se contrata o recorta. El análisis de puesto permite a la gerencia saber quien esta haciendo que y de esta manera poder crear un sistema de recompensas mas adecuado.

Es muy importante que no solo la gerencia esta interesada en hacer esto sino también los empleados.

## **2. Ganarse la aceptación de los empleados.**

Es importante que la gerencia explique que es el análisis de puesto y porque se hace, de lo contrario los empleados tomaran una actitud negativa, defensiva y el análisis no funcionara correctamente.

Es necesario explicarle al empleado que este estudio se realiza para poder implementar un programa de incentivos.

Se debe hacer énfasis en los beneficios que obtendrá el empleado, el definir los puestos permitirá establecer estándares de desempeño, logrando tanto valuar el puesto como crear oportunidades para que los empleados

participen en los procesos de producción, incrementando la calidad y eficiencia.

Es necesario enfatizar en el empleado la importancia de contestar los cuestionarios y entrevistas correctamente, y lo mas detallado posible. Es importante mantener la confianza de los empleados, debiendo cumplir todo lo que se promete así como publicar los resultados del análisis, pues de estar manera, la organización tendrá el apoyo de sus empleados en cualquier momento.

### **3. Decidir quien conducirá el análisis.**

El análisis puede ser realizado por cualquier persona de la organización que haya sido entrenado o que conozca lo que se esta analizando. Siempre es mejor que lo lleve acabo una persona entrenada del departamento de recursos humanos.

Los mejores resultados se dan cuando se involucran a supervisores y personas relacionadas con los puestos. Es muy importante que exista una buena comunicación entre gerentes y empleados. Si no se involucra en el análisis a alguien que este capacitado para esto los resultados pueden ser inconsistentes y de poco valor.

La persona que sea elegida debe tener capacidad de relacionarse con la gente, habilidades de escritura y conocimiento de cómo funciona la organización.

### **4. Piensa en términos del flujo del trabajo.**

El empleado recibirá trabajo de alguien, le agregara valor haciéndole algo y después lo pasara al siguiente empleado. Si no se le agrega ningún valor la

actividad debe ser analizada para determinar las implicaciones de ser eliminada.

El flujo de trabajo no es simplemente lateral, en el área administrativa siempre reciben asignación de proyectos por parte de los jefes o requisiciones de otro departamento o un reporte de un subordinado. El flujo de trabajo puede ser vertical, lateral o diagonal.

El flujo de trabajo es importante para la valuación de puestos, para valorar un puesto es importante comprender el puesto específico y su relación con otros puestos.

## **5. Consulte fuentes secundarias primero.**

Antes de comenzar con el análisis de puestos es importante consultar información secundaria sobre el proceso de análisis.

Fuentes Internas:

La información más obvia y accesible es la descripción de puestos. Para no empezar de cero es posible actualizar la descripción de puesto con información adicional obtenida del empleado y del supervisor.

Es importante conocer donde está ubicado el puesto dentro de la organización así como tener una idea clara de donde viene el trabajo y a donde va después de agregarle valor.

Algunas organizaciones en la actualidad usan la Administración por objetivos, para comunicar a sus empleados los logros que se esperan de cada departamento en un periodo determinado. Estos objetivos por lo general son divididos en objetivos específicos, para cada trabajador y estos

objetivos indicaran lo que se espera de cada puesto que esta siendo analizado.

Algunos trabajos requieren realizarse con un orden específico, muchas organizaciones desarrollan cursos de capacitación así como los manuales para que se tengan instrucciones específicas y por escrito sobre como realizar el trabajo de dicho puesto. Es necesario consultar estos manuales y conocer lo que se realiza en cada puesto para poder hacer un buen análisis.

Fuentes Externas:

La Información también puede ser encontrada en publicaciones de gobierno, libros, revistas y otra información publicada por algunas industrias.

También se puede obtener información de asociaciones de profesionales que publican revistas o artículos con información interesante.

## **6. Decidir que método se utilizara y la recolección de datos.**

### **Observación.**

Como observar.

- No asumir que el trabajador sabe porque se le observa.
- Recordar que el análisis debe darse en un ambiente de confianza.
- Cuando la observación comienza trata de estorbar lo menos posible.
- Registre ruido, temperatura, partes de la maquina en movimiento, peso de las partes o equipo utilizado.
- Agradezca al empleado.
- Realice un resumen lo más pronto posible de lo que observo para que los pequeños detalles no se olviden.

- Es importante que se recorra todo el proceso de producción antes de hacer una corrección.
- Es mejor cuestionar al empleado de la línea entre ciclo y ciclo y no durante el ciclo.

#### Ventajas y desventajas.

La observación consume mucho tiempo y requiere que los observadores sean entrenados correctamente. Por si sola no puede ser suficiente porque al observador se le puede pasar algún detalle importante. En un análisis mas profundo el analista tendría que preguntar porque se hacen determinadas cosas y los tendría que discutir con el supervisor del empleado que ocupa ese puesto. Este método puede ser costoso pero no tan costoso como el de entrevista uno a uno.

#### **Entrevistas uno a uno.**

El método de observación podría no ser tan útil en puestos mas altos en la jerarquía pues el observar como un analista de finanzas vacía datos numéricos no nos indica en realidad lo que se esta haciendo, ni nos enteramos de las habilidades requeridas para el puesto.

#### Empezando una entrevista.

- Lo más importante es que el entrevistado se relaje para esto es necesario entablar una conversación informal.
- Es importante explicar porque se esta haciendo la entrevista, de que se va discutir y que sucederá después de que termine.
- Las mejores entrevistas se llevan a cado en un ambiente de confianza.
- Empezar con preguntas generales a específicas.
- Escucha activamente.
- Contacto a los ojos.
- Aprende a escuchar entre líneas.

- Evita usar preguntas que se respondan con un “sí” o con un “no”.
- El objetivo es obtener la mayor cantidad posible de información sobre el puesto.

Como preguntar las preguntas.

- Cada entrevista es diferente no trates de hacer lo mismo en todas.
- Es bueno si se convierte en una plática pero sin perder el rumbo.
- Cuando no estés seguro de algo detén la entrevista y pregunta;
  - ¿Que significa eso?
  - ¿Me podrías explicar?
- Pide ejemplos.

Cierre de la entrevista.

- Explica al entrevistado cual será el siguiente paso.
- Entrega al entrevistado una tarjeta y pídele que se comunique si se acuerda de algo que no se discutió.
- Pregunta cuando se le puede hablar al entrevistado para hacerle preguntas de seguimiento si es necesario.
- Elabora tus notas inmediatamente después para que no olvides nada.

Ventajas y desventajas.

- Es el método más costoso.
- Se ocupan dos personas al mismo tiempo en un análisis de un puesto.
- Lleva mucho tiempo porque después de la entrevista se tienen que hacer notas y organizarlas para realizar la descripción de puestos.
- Los beneficios de realizar una buena entrevista y después una buena descripción de puestos, es que en el futuro la calidad mejorara y las cosas se harán mas eficientemente.

## **Cuestionarios**

En el cuestionario se formulan preguntas de cierta forma que se obtenga la misma información que en la entrevista. Los cuestionarios son flexibles porque se pueden adaptar a diferente puesto en la organización, los cuestionarios son perfectos para preparar a la persona que se va a entrevistar. El mandar un cuestionario al entrevistado una o dos semanas antes le permite al mismo darse una idea de las preguntas que se le van a hacer, por lo tanto la entrevista tiene más éxito.

Cuando son varios los empleados se les manda cuestionario a todos y se selecciona solo algunos para la entrevista, que por lo general son los que tienen más experiencia y los que realizan mejor su trabajo.

El combinar ambos métodos nos proporciona información más sólida para nuestro análisis.

Cuestionarios de preguntas abiertas.

Este tipo de cuestionarios están enfocados a profesionistas, ejecutivos y gerentes. Es un cuestionario que permite a la persona desarrollar sus respuestas y no dejar nada fuera. Por lo general este tipo de cuestionarios requieren de preguntas de seguimiento, para aclarar algún punto, estas se pueden hacer por teléfono.

Estos cuestionarios no son aplicados a nivel más bajos porque por lo general no tienen habilidades de escritura ni de lenguaje.

Cuestionarios de preguntas cerradas.

Estos cuestionarios están enfocados a niveles de producción. Son analizados por computadora. Por lo general solo arrojan si se esta

realizando el trabajo o no pero no dicen el porque, que es la información que el analista requiere. Son muy buenos para evaluar al personal porque están más orientados al comportamiento y no a las tareas.

Por si solos no arrojan información sustentable para realizar análisis de puesto.

## **7.- Documentar el análisis.**

Notas tomadas durante la observación o entrevista son una forma de documentar así como cuestionarios terminados.

La descripción de puesto es la documentación más común y completa porque pretende registrar los aspectos más importantes de un puesto de una manera organizada y narrativa. Por lo general las descripciones de puestos contienen las siguientes secciones:

Encabezado: en esta parte se establece la información organizacional. Ejemplo: nombre del puesto, departamento, fecha, nombre del empleado, a quien reporta, analista que hizo la descripción.

Resumen del puesto: es simplemente contestar en tres o cuatro renglones: ¿Porque existe este puesto? Y se contesta al final cuando la descripción ya esta terminada.

Tareas Principales: en este punto se listan las tareas y responsabilidades de la persona que ocupa ese puesto. Puede estar organizada de la tarea mas importante hasta la menos importante, en la que tarda mas tiempo hasta la que tarda menos tiempo o si tiene que seguir un orden en especial.

Especificaciones del puesto: se establecen los conocimientos específicos y habilidades requeridas para cumplir satisfactoriamente con las tareas del puesto.

#### **8.- Obtener las aprobaciones necesarias.**

Ninguna descripción de puestos esta terminada si el supervisor inmediato no la ha firmado y aprobado. En algunas organizaciones se requiere que también este firmada por el departamento de recursos humanos.

#### **9.- Revisar que se apegue a la ley.**

Se debe de revisar que la descripción del puesto se apegue a las leyes de seguridad e higiene, derechos humanos. Etc.

#### **10.- Realizar pruebas reales.**

Si el objetivo era analizar determinados puestos únicamente, un buen analista siempre ve una foto global y busca otras áreas para mejorar.

#### **11.- Formule recomendaciones específicas (opcional)**

Si se detecto un área de mejora en el paso 10 es importante sugerir una revisión de dichos puesto y justificar esa recomendación.

#### **12.- Mantener la información actualizada.**

Hoy en día el mundo esta cambiando constantemente, nuevos mercados, nuevos productos y las organizaciones tienen que estar cambiando sus procedimientos constantemente si tenemos la información al día, solo tendremos que hacer pequeños ajustes y seguir adelante

#### II.1.4.2. Diseño de puestos.

Se ocupa de la estructura de puestos para mejorar la eficiencia de la organización y aumentar satisfacción en el trabajo de los empleados

Facilita los Objetivos de la organización y el desempeño del trabajo al mismo tiempo que reconoce las capacidades y necesidades de quien aquellos que las llevan acabo

Combinación de 4 consideraciones básicas

- Método que determina las actividades realizadas en si mismo y que deben de ser satisfactorias para las personas que van a desempeñar cada puesto
  
- Enfoque del análisis de puestos
- Reclutamiento
  - Fuentes de Reclutamiento
  - Proceso de Reclutamiento
  - Selección del personal
  - Entrevista de Selección
- Contrato de trabajo

## II.2. Del manual de procedimientos

### II.2.1. Definición del Manual de Procedimientos

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

En el se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoria, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

#### ***Utilidad***

Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto. Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema. Interviene en la consulta de todo el personal. Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc. Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente. Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria. Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.

Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación. Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo. Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades. Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

## **II.2.2. Descripción del manual de procedimientos**

### ***Identificación.***

Este documento debe incorporar la siguiente información:

- Logotipo de la organización.
- Nombre oficial de la organización.
- Denominación y extensión. De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Número de revisión (en su caso).
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
- Clave de la forma. En primer término, las siglas de la organización, en segundo lugar las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza la forma y, por último, el número de la forma. Entre las siglas y el número debe colocarse un guión o diagonal.

### ***Índice o contenido***

Relación de los capítulos y páginas correspondientes que forman parte del documento.

### ***Prólogo y/o introducción.***

Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización. Puede incluir un mensaje de la máxima autoridad de las áreas comprendidas en el manual.

### ***Objetivos de los procedimientos.***

Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos.

Los Objetivos son uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de auditoría; facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia; que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente; reducir los costos al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales.

### ***Areas de aplicación y/o alcance de los procedimientos.***

Esfera de acción que cubren los procedimientos. Dentro de la administración pública federal los procedimientos han sido clasificados, atendiendo al ámbito de aplicación y a sus alcances, en: procedimientos macro administrativos y procedimientos meso administrativos o sectoriales.

### ***Responsables***

Unidades administrativas y/o puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases

### ***Políticas o normas de operación.***

En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidad de las distintas instancias que participaban en los procedimientos.

Además deberán contemplarse todas las normas de operación que precisan las situaciones alterativas que pudiesen presentarse en la operación de los procedimientos. A continuación se mencionan algunos lineamientos que deben considerarse en su planteamiento:

Se definirán perfectamente las políticas y/o normas que circunscriben el marco general de actuación del personal, a efecto de que esté no incurra en fallas.

Los lineamientos se elaboran clara y concisamente, a fin de que sean comprendidos incluso por personas no familiarizadas con los aspectos administrativos o con el procedimiento mismo.

Deberán ser lo suficientemente explícitas para evitar la continua consulta a los niveles jerárquicos superiores.

### ***Concepto(s).***

Palabras o términos de carácter técnico que se emplean en el procedimiento, las cuales, por su significado o grado de especialización requieren de mayor información o ampliación de su significado, para hacer más accesible al usuario la consulta del manual.

## ***Procedimientos***

### ***Descripción de las operaciones.***

Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo. Cuando la descripción del procedimiento es general, y por lo mismo comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación. Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación. Es conveniente codificar las operaciones para simplificar su comprensión e identificación, aun en los casos de varias opciones en una misma operación.

### ***Formulario de impresos.***

Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan dentro del mismo o se adjuntan como apéndices. En la descripción de las operaciones que impliquen su uso, debe hacerse referencia específica de éstas, empleando para ello números indicadores que permitan asociarlas en forma concreta. También se pueden adicionar instructivos para su llenado.

### ***II.2.3. Diagramas de flujo.***

Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita. Además, suelen hacer mención del equipo o recursos utilizados en cada caso. Los diagramas representados en forma sencilla y accesible en el manual, brinda una descripción clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión. Para este efecto, es aconsejable el empleo de símbolos y/o gráficos simplificados.

Para mayor información y referencia, a continuación se presenta una descripción más amplia de esta herramienta:

Los diagramas representan en forma grafica la secuencia que siguen las operaciones de un determinado procedimiento y/o el recorrido de las formas o los materiales. muestran las unidades administrativas (procedimiento general) o los puestos que intervienen (procedimiento detallado) para cada operación descrita y pueden indicar, además, el equipo que se utiliza en cada caso. sabemos que los diagramas de flujo se utilizan principalmente en el análisis de los procedimientos; sin embargo, presentados en forma sencilla y accesible dentro del manual, proporcionan una descripción de conjunto, que facilita la comprensión de los mismos.

### ***Símbolos usados en los diagramas de flujo***

Un diagrama de flujo elaborado con un lenguaje grafico inconsistente o no convencional transmitirá un mensaje deformado o será ineficaz para la comprensión del proceso que se pretende estudiar. de ahí la necesidad de concebir y admitir determinados símbolos a los que se les confiera convencionalmente un significado preciso y convenir también en determinadas reglas en cuanto a su aplicación.

A continuación se presentan de normas de símbolos para la diagramación; son conocidas con los nombres de norma ASME y norma ANSI.

La american society of mechanical engineers (asme) ha desarrollado los signos convencionales de las graficas (cuadro 1); a pesar de la amplia aceptación que ha tenido esta simbología, en el trabajo de diagramación administrativa es limitada, porque no ha surgido algún símbolo convencional que satisfaga mejor todas las necesidades.

La American National Standard Institute (ANSI) ha desarrollado una simbología (cuadro 2) para que sea empleada en el procedimiento electrónico de datos con el propósito de representar los flujos de información, de la cual se han adoptado ampliamente algunos símbolos para la elaboración de los diagramas de flujo dentro del trabajo de diagramación administrativa (cuadro 3).

La aplicación de una u otra norma, o bien de su combinación, dependerá de la necesidad a satisfacer al momento de desarrollar el trabajo de diagramación administrativa, decisión que debe tomar el analista, el jefe de proyectos o el jefe inmediato.

### **Recomendación para el uso de símbolos**

#### **En cuanto a dibujo:**

Es conveniente no mezclar en un mismo lado del símbolo varias líneas de entrada y salida.

Por claridad, no debe haber más de una línea de unión entre dos símbolos.

El símbolo de decisión es el único que puede tener hasta tres líneas de salida.

Las líneas de unión se deben representar mediante líneas rectas y en caso necesario utilizar ángulos rectos.

Para efectos de presentación, es recomendable que los símbolos mantengan uniformidad en su tamaño, salvo en el caso que se requiera hacer resaltar alguna situación especial.

#### **En cuanto a su contenido y/o uso**

La redacción del contenido del símbolo de operación debe ser mediante frases breves y sencillas, de tal modo que su comprensión sea clara.

Cuando el símbolo terminal identifique una unidad administrativa, debe contener el nombre completo de ella; cuando se utilicen iniciales para identificar la unidad administrativa se debe asentar su significado al pie de la hoja del diagrama.

El símbolo documento debe contener el nombre original de la forma o reporte en cuestión.

Cuando se presentan varios tantos de un documento, el original se identifica con la letra “o” y las copias mediante dígitos “1”, “2”, “3”. etc. se recomienda anotar esta identificación en el extremo inferior derecho del símbolo.

El contenido del símbolo conector puede ser alfabético o numérico, teniendo presente que los contenidos de los conectores de entrada y salida deben ser iguales.






Cuando se tiene una gran cantidad de conectores, es conveniente adicionar un color al símbolo o a su contenido, lo cual facilitara su localización. en este caso otra medida suele ser colocar, antes o después del conector, el símbolo terminal cuyo contenido es el nombre de la unidad administrativa, el nombre de una operación, etc., en donde se encuentre el conector destino.

Es recomendable que el contenido del conector de página sea numérico, en el entendido de que el símbolo que indica el destino debe contener el número de página donde continúa el diagrama, y el símbolo que indica la procedencia debe contener el número de página de donde proviene el diagrama.





# CUADRO 1

## SIMBOLOS DE LA NORMA ASME PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO

### SIMPLES






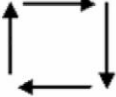










SIMBOLO	REPRESENTA
	Operación. Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento
	Inspección. Indica que se verifica la calidad y/o cantidad de algo
	Desplazamiento o transporte. Indica el movimiento de los empleados, material y equipo de un lugar a otro.
	Deposito provisional o espera. Indica demora en el desarrollo de los hechos
	Almacenamiento permanente. Indica el deposito de un documento o información dentro de un archivo, o de un objeto cualquiera en un almacén.

### COMBINADOS

SIMBOLO	REPRESENTA
	Origen de una forma o documento. Indica el hecho de formular una forma o producir un informe.
	Decision o autorización de un documento. Representa el acto de tomar una decisión o bien el momento de efectuar una autorización.
	Entrevistas. Indica el desarrollo de una entrevista entre 2 o mas personas.
	Destrucción de un documento. Indica el hecho de destruir un documento o tanto de él, o bien la existencia de un archivo muerto.




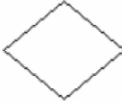
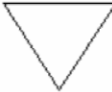


## CUADRO 2

### SIMBOLOS DE LA NORMA ASSI PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO

SIMBOLO	REPRESENTA	SIMBOLO	REPRESENTA
	Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo, puede ser acción o lugar; además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.		Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Disparador. Indica el inicio de un procedimiento, conteniendo el nombre de este o el nombre de la unidad administrativa donde se da inicio.		Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.		Dirección de flujo o línea de unión. Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.		Operación con teclado. Representa una operación en que se utiliza una perforadora o verificadora de tarjeta.
	Documento. Representa cualquier tipo de documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.		Tarjeta perforada. Representa cualquier tipo de tarjeta perforada que se utilice en el procedimiento.
	Archivo. Representa un archivo común y corriente de oficina.		Cinta perforada. Representa cualquier tipo de cinta perforada que se utilice en el procedimiento.
	Nota aclaratoria. No forma parte del diagrama de flujo sino más bien es un elemento que se le adiciona a una operación o actividad para dar una explicación de ella.		Cinta magnética. Representa cualquier tipo de cinta magnética que se utilice en el procedimiento.
	Línea de comunicación. Representa la transmisión de información de un lugar a otro mediante líneas telefónicas, telegráficas, de radio, etc.		Teclado en línea. Representa el uso de un dispositivo en línea para proporcionar información a una computadora electrónica u obtenerla de ella.

NOTA: Los símbolos marcados con \* son utilizados en combinación con el resto cuando se está elaborando un diagrama de flujo de un procedimiento en el cual interviene un equipo de procesamiento electrónico.

CUADRO 3

SIMBOLOS	REPRESENTA
	<p>Inicio o Termino. Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar; además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información</p>
	<p>Actividad. Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.</p>
	<p>Documento. Representa un documento en general que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.</p>
	<p>Decision o Alternativa. Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre 2 o mas alternativas.</p>
	<p>Archivo. Indica que se guarda un documento en forma temporal o permanente.</p>
	<p>Conector de pagina. Representa una coneccion o enlace con otra hoja diferente, en la que continua el diagrama de flujo</p>
	<p>Conector. Representa una coneccion o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.</p>

### III. METODOLOGIA

### III.METODOLOGIA

El presente trabajo consistió en la aplicación de los cuestionarios de análisis de puestos a todo el personal que labora en Computar. Representando con ello, que la muestra seleccionada fue la totalidad de los puestos de nivel directivo, técnico y administrativo. La obtención de información, se realizó mediante entrevistas guiadas con el formato de “Análisis y Descripción de Puestos” diseñado por Arias Galicia (1980) y atendiendo las recomendaciones de Chiavenato (1985) para la elaboración de manuales de organización. Como resultado de las entrevistas se tabulo y organizo dicha información adaptando su presentación, a los referentes mencionados. Respecto a los procedimientos que se describen, su descripción se realizó con la información que los propios ocupantes de los puestos proporcionaron, pero también complementada con la observación de las formas de trabajo en forma cotidiana. Una vez que se contó con los procedimientos en forma descriptiva se procedió a su diagramación, atendiendo para ello la simbología de la American Society of Mechanical Engineers (ASME) que de acuerdo al marco teórico, es el aplicable para procedimientos administrativos. Por limitaciones de espacio, en este trabajo solamente se presentan los relativos a los ciclos: **Ciclo de operaciones de compra, cuentas por pagar y pagos.**

## IV. RESULTADOS

## **IV. RESULTADOS**

### **IV.1. Diseño organizacional**

En relación con el Objetivo general de este trabajo de que mediante el diseño organizacional se satisfaga la necesidad de plasmar en un documento escrito la organización, las políticas y procedimientos que deben mantener la administración y el personal de la empresa Computar se propone como resultado un manual de organización y procedimientos que a continuación se presenta:

#### **Antecedentes**

En 1995 es una empresa que inicia con inversionistas mexicanos que laboraron en industrias manufactureras dedicadas al ensamble de computadoras de escritorio y debido a la explosión en ventas de este producto decidieron incursionar por su cuenta en la industria del ensamble y compra venta de computadoras de escritorio productos periféricos y accesorios

Fue a finales del año 1996 que debido al crecimiento rápido se vio en la necesidad de contratar a un profesional para elaborar el manual de organización y procedimientos donde prácticamente quedarán escritos los controles y políticas que verbalmente tenía implementada la empresa.

Después de 15 años y aun a pesar de las crisis En el 2011 es más extenso el mercado y cuenta con empresas filiales de servicios de reparación, mantenimiento e instalación de redes y telecomunicaciones, compra y venta de computadoras de escritorio y móviles, equipo integral de monitoreo y vigilancia con su instalación y mantenimiento, productos para seguridad pública,

Debido a los cambios económicos radicales que se han tenido la empresa ha tenido que estar modificando su manual de organización y procedimientos

### **Justificación.**

El medio ambiente económico requería del establecimiento de una empresa de este tipo ya que no existían formalmente y básicamente fue porque las computadoras de escritorio compatibles iniciaron en el año 1988 y prácticamente era un mercado nuevo, la subsistencia de la empresa es debido a que se presta servicio de garantía incluso a las franquicias internacionales dedicadas a comercializar a gran escala los sistemas de computo

### **Objetivo general**

Objeto social de la empresa es la importación y compraventa de equipo de cómputo, productos eléctricos y electromecánico de comunicación radiotelefónica, sus accesorios y derivados, así como el servicio de reparación y mantenimiento a los mismos.

#### **IV.1.1. Misión**

Ser una empresa rentable, progresista, innovadora y productiva, que genere utilidades para contribuir a la permanencia en el mercado y a mejorar continuamente el desarrollo humano y económico de todos los colaboradores, a la rentabilidad adecuada para los accionistas, a la plena satisfacción de nuestros clientes y proveedores y a una digna contribución a la sociedad en que operamos.

#### **IV.1.2. Visión.**

En Computar, creemos que el servicio y la diversidad de productos es la base principal de nuestro éxito. Nuestras diferencias para trabajar en todo el territorio de Baja California y todo Mexico es una constante que se ejerce por el liderazgo personal de todos los miembros de nuestra empresa. Nuestra aspiración es que los

comportamientos y acciones que admitan el espíritu de servicio y la diversidad provendrá de la convicción del personal de Computar - haciendo del servicio y la diversidad una parte clave de cómo realizamos nuestras actividades.

#### **IV.1.3. Valores**

- Ser la tienda mas grande de computadoras en todo baja california inicialmente y con el tiempo llegar a
- Ser una organización en desarrollo de tiendas conforme se obtenga rentabilidad en las operaciones
- Ser la tienda preferida de los consumidores
- Ser la tienda que mayor satisfaga a los consumidores por la diversidad de productos de alta calidad
- Ser ético con los consumidores sin engañar de ninguna manera
- Ser ético con los competidores para no crear conflictos con los consumidores
- Ser una organización que no tenga empleados sino colaboradores
- Ser una organización que se desarrolle conjuntamente con sus colaboradores en todos los aspectos
- Ser una organización con el mejor ambiente de trabajo y el mejor espíritu de servicio
- Ser una organización sin problemas laborales, legales y fiscales
- Ser una organización más excelente en el desarrollo de nuestra actividad
- Ser la organización que presente el mejor servicio técnico, asesoría y mantenimiento
- Ser la numero uno

#### **IV.1.4. Estructura.**

La estructura organizativa básicamente se define en su forma como un organigrama vertical mixto y contempla 4 niveles; el primer nivel de administración único y gerencia general, el segundo nivel gerencias por departamentos, tercer nivel supervisores y por ultimo el cuarto nivel asistentes, cajeras, cobrador, recepcionista, técnicos, promotores de ventas etc.

#### **IV.1.5. Funciones**

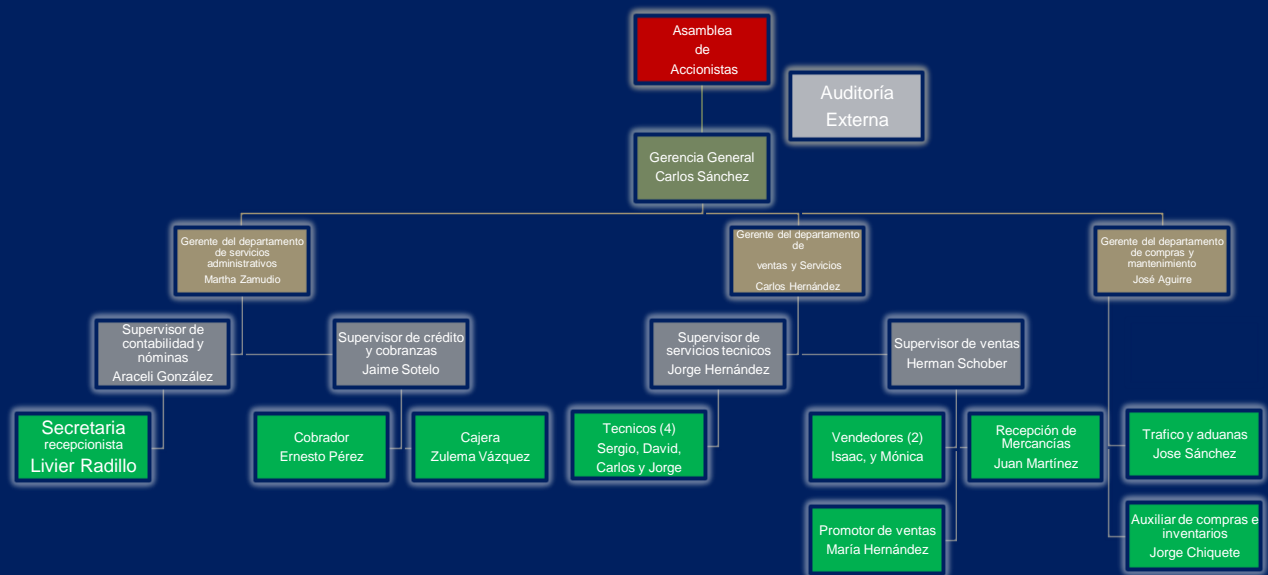
Las funciones básicamente son tres y se definen en: Servicios Administrativos, Ventas y Servicios y Compras y Servicios; y fluyen a través de los ciclos de compras, recepción de mercancías, cuentas por pagar, pagos, ventas, cuentas por cobrar, cobranza, ingresos en efectivo y nominas; y se conforman de acuerdo a la periodicidad de las actividades siendo estas diarias, quincenales, esporádicas y anuales y se describen detalladamente las actividades que le corresponden a cada puesto y en el manual de procedimientos

#### **IV.2. El manual de organización.**

El manual de organización es un documento que comprende fundamentalmente dos aspectos: la estructura de organización, conocido como el organigrama y los análisis y descripción de puestos, mismos que a continuación se presentan como resultado del presente trabajo:

Por lo anteriormente expuesto, a continuación se presenta el organigrama de Computar:

## IV.2.1. Organigrama



#### IV.2.2. Análisis y descripción de puestos

Con base a la estructura de organización anterior, a continuación se presentan los Análisis y descripción de los puestos siguientes:

- Gerente de servicios administrativos
  - Supervisor de contabilidad y nominas
    - Secretaria recepcionista
  - Supervisor de Crédito y cobranzas
    - Cobrador
    - Cajera
- Gerente de ventas y servicios
  - Supervisor de servicios técnicos
    - Técnico
  - Supervisor de ventas
    - Vendedor
    - Promotor de ventas
    - Auxiliar de recepción de mercancías
- Gerente de compras y servicios
- Auxiliar de compras e inventarios
  - Auxiliar de tráfico y aduanas

El análisis y descripción de puestos es básicamente donde se describe a detalle el puesto y donde se indican las generalidades, nombre del puesto, localización en el organigrama, jefe inmediato superior, jornada de trabajo, localización física, descripción analítica de sus actividades diarias, semanales, mensuales, anuales, esporádicas y otras propias del puesto, descripción genérica que es donde se describen genéricamente la función, unidad, artículo o persona afectada sistema, procedimiento o técnica utilizada, objetivo o razón de la función y cualquier observación, requerimientos tales como; habilidad, escolaridad, conocimientos especiales necesarios, Idiomas, experiencia, capacitación requerida, iniciativa, esfuerzo mental, visual y físico, responsabilidad en la dirección de

personas, valores y equipo, condiciones de trabajo relacionadas con el ambiente y tipo, riesgos de trabajo por accidente y su perfil describiendo la edad, sexo, estado civil, rasgos físicos deseables, y características psicológicas deseables.

**Puesto:**  
**Gerente de Servicios Administrativos**

**I.- Generalidades:**

Se debe mantener al día la información financiera y administrativa necesaria para la buena marcha de la empresa, cumplir adecuadamente con las diversas obligaciones fiscales y supervisar todas las actividades relativas a los puestos de las personas que coordina y coadyuvar en todo lo que sea necesario con el gerente general y auditorio externo.

**1.1.- Denominación del puesto:**

**Gerente de Servicios Administrativos – C.P. Martha Zamudio**

**1.2.- Localización en la organización: Empresa COMPUSTAR**

**1.3.- Jefe Inmediato Superior:**

Carlos Sanchez Gerente General

**1.4 Jornada de trabajo:**

De 8 a m a 6 PM Lunes a Viernes, Sábados de 9 AM a 1 PM.

Hora de comida de 1pm a 2 PM de lunes a viernes.

Observaciones: Extensión de jornada de trabajo según las necesidades del puesto.

### 1.5.-: Localización física:

La oficina esta ubicada en el segundo piso al fondo de la entrada a la tienda.

### 2.- Descripción analítica:

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábados
Supervisión y coordinación de actividades que se realizan por: Contabilidad y nominas Auxiliar de crédito y cobranzas Secretaría recepcionista Cobrador, Office boy y Cajera.	Supervisión y coordinación de actividades que se realizan por: Contabilidad y nominas Auxiliar de crédito y cobranzas Secretaría recepcionista Cobrador, Office boy y Cajera.	Supervisión y coordinación de actividades que se realizan por: Contabilidad y nominas Auxiliar de crédito y cobranzas Secretaría recepcionista Cobrador, Office boy y Cajera.	Supervisión y coordinación de actividades que se realizan por: Contabilidad y nominas Auxiliar de crédito y cobranzas Secretaría recepcionista Cobrador, Office boy y Cajera.	Supervisión y coordinación de actividades que se realizan por: Contabilidad y nominas Auxiliar de crédito y cobranzas Secretaría recepcionista Cobrador, Office boy y Cajera.	Supervisión y coordinación de actividades que se realizan por: Contabilidad y nominas Auxiliar de crédito y cobranzas Secretaría recepcionista Cobrador, Office boy y Cajera.
Supervisar que su personal asista a sus labores y se comporte debidamente Revisión y Autorización de pólizas contables.	Supervisar que su personal asista a sus labores y se comporte debidamente Revisión y Autorización de pólizas contables.	Supervisar que su personal asista a sus labores y se comporte debidamente Revisión y Autorización de pólizas contables.	Supervisar que su personal asista a sus labores y se comporte debidamente Revisión y Autorización de pólizas contables.	Supervisar que su personal asista a sus labores y se comporte debidamente Revisión y Autorización de pólizas contables.	Supervisar que su personal asista a sus labores y se comporte debidamente Revisión y Autorización de pólizas contables.
Elaboración de reporte diario de saldos bancarios, ventas, cobranza y otros conceptos	Elaboración de reporte diario de saldos bancarios, ventas, cobranza y otros conceptos  Revisión y autorización de pago de cheques a proveedores según programación día martes durante la mañana	Elaboración de reporte diario de saldos bancarios, ventas, cobranza y otros conceptos	Elaboración de reporte diario de saldos bancarios, ventas, cobranza y otros conceptos  Revisión de la nomina semanal día jueves en la tarde	Elaboración de reporte diario de saldos bancarios, ventas, cobranza y otros conceptos  Revisión del pago de nomina semanal día viernes	Elaboración de reporte diario de saldos bancarios, ventas, cobranza y otros conceptos  Pendientes de la semana.

1 Quincena	2 Quincena
<p>Revisión de conciliaciones bancarias mensuales y aclaración con bancos de partidas en conciliación a más tardar dentro de los 15 días siguientes al cierre de mes por medio de carta dirigida al banco.</p> <p>Revisión de la preparación de todas las declaraciones fiscales mensuales, bimestrales y trimestrales a que esta sujeta la empresa conforme al calendario de obligaciones fiscales para xxxx a más tardar el día 12 después del periodo correspondiente.</p> <p>Revisión de la preparación de las conciliaciones de impuestos y registros contables a más tardar el día 12 después del periodo correspondiente</p> <p>Revisión de la preparación de estados financieros mensuales con Anexos (Nota: los formatos no están anexos) a los mismos a más tardar el día 10 después del cierre del mes</p>	<p>Revisión de la correcta preparación de la carpeta de contabilidad conteniendo mensualmente, estados financieros, balanza de comprobación, libro diario, libro mayor y conciliaciones bancarias.</p>
<p>Nota: Anualmente se realizan estas actividades</p>	<p>Revisar la elaboración y presentación de las declaraciones anuales y conciliaciones fiscales según el vencimiento que correspondan tenerlas una semana antes.</p> <p>Revisar la elaboración y entrega de constancias de declaración anual del ISR en forma fiscal autorizada a los trabajadores y personas físicas arrendadores y honorarios a más tardar el 30 de enero del cierre del año.</p> <p>Revisar y ayudar en preparación de información y documentación que requiera auditoría externa de acuerdo con las fechas que se señale en la solicitud por escrito con un mes de anticipación.</p> <p>Participar en la presentación de la toma física de inventarios que se efectúa anualmente.</p> <p>Revisar la presentación de las declaraciones anuales y conciliaciones fiscales según el vencimiento que correspondan tenerlas una semana antes.</p>
<p>Nota: Esporádicamente se llevan a cabo estas actividades</p>	<p>Autorizar vacaciones y permisos de su personal, usando formato para tal efecto</p> <p>Efectuar y autorizar pedidos de las diversas necesidades de la oficina</p> <p>Revisar el control de pólizas de seguros y fianzas</p> <p>Control de documentos por pagar a bancos y otros proveedores</p> <p>Control y vigilancia de cumplimiento de contratos, escrituras, acciones</p>

	<p>etc.</p> <p>Resolver los problemas del personal, equipo y cualquier necesidad de la oficina</p> <p>Vigilar el cumplimiento de avisos de alta y bajas ante IMSS e INFONAVIT</p> <p>Gestión de líneas de crédito y cartas de crédito, así como la obtención de prestamos bancarios, cuando sea necesario de acuerdo al flujo de efectivo requerido por la empresa</p> <p>Coordinar con abogados (COPARMEX) elaboración del reglamento interior de trabajo y UCECA y revisión del contrato colectivo de trabajo y elaboración de contrato individual de trabajo, recibos finiquito y cartas de renuncia voluntaria</p> <p>Coordinar con abogados (mercantiles) elaboración de actas de aprobación de balances, aumentos de capital y cambio de razón social</p> <p>Revisar el control de expedientes de personal, mantener, Revisar y compilar la documentación necesaria que debe de tener cada expediente de personal</p> <p>Realizar tramites ante dependencias</p> <p>Realizar cualquier otra actividad administrativa y contable necesaria que se requiera para la buena marcha de la empresa</p>
--	--

### 3.- Descripción Genérica:

<b>FUNCION</b>	<b>Unidad articulo o persona afectada</b>	<b>Sistema, procedimiento o técnica utilizada</b>	<b>Objetivo o razón de la función</b>	<b>Observaciones</b>
Contabilidad y Nominas	Directamente con clientes de servicios brindados	De acuerdo con el control de entradas y salidas en el software de almacén para cobro del servicio	Renta de espacio en la empresa logística	
Crédito y Cobranzas	Administración del tiempo del cobrador	Control de pagos, y cartera de clientes	Ingresos principales de la empresa	
Cajera	Todas las áreas	Control de pagos de consumos internos y servicio, inversiones, bancos, y otras entradas y salidas de dinero.	Optimización de recursos.	
Recepción	Áreas, administrativas y operativas	Diferentes medios de promoción, reclutadoras, carpas, voceos y folletos según el área	Conseguir las personas correctas en los puestos correctos	

#### 4.- Requerimientos:

##### Habilidad:

##### Escolaridad:

Carrera terminada: de L.A.E., o C.P.

##### Conocimientos especiales necesarios:

Manejo de personal, conocimiento en actividades administrativas, manejo de cartera de clientes y cobranza.

##### Idiomas:

No necesario

##### Experiencia:

Marcar	Grado	Especificar la habilidad requerida:
	No hace falta más de un mes.	
	Es necesario más de un mes promedio de 3	
	Más de 3 meses pero menos de un año	
<b>x</b>	Más de un año	

##### Capacitación requerida:

	Menos de un mes
	Mas de uno, pero menos de tres meses
<b>x</b>	Tres meses pero menos de 6
	Mas de seis meses.

##### Iniciativa:

	Se requiere habilidad solamente para interpretar órdenes recibidas y ejecutarlas adecuadamente en condiciones normales de trabajo.
	Se requiere iniciativa para resolver algunos problemas sencillos que se presenten en el trabajo.
	Se requiere iniciativa para resolver problemas difíciles que se presentan eventualmente en el trabajo
	Se requiere iniciativa para resolver problemas difíciles que se presentan constantemente en el trabajo.
<b>x</b>	Se requiere iniciativa para resolver problemas de gran complejidad y trascendencia que se presenten en el trabajo

### **Esfuerzo:**

#### **Mental y/o visual**

	Solo requiere la atención normal que debe ponerse en todo trabajo
	Requiere mucha atención pero solo durante periodos cortos: al cobrar dinero, al recibir instrucciones etc.
	Se requiere que se ponga atención intensa en periodos regulares: verificar cantidades o condiciones, medidas etc.
<b>x</b>	Se requiere atención intensa y sostenida por delicadeza de los asuntos que se controlan en el puesto y el peligro que existe de cometer errores de trascendencia.

### **Físico:**

<b>x</b>	El trabajo exige muy poco esfuerzo pues es bastante variado y solo se realizan operaciones corrientes en un puesto de esta naturaleza.
	El trabajo requiere un esfuerzo físico bastante intenso pues las operaciones se repiten con mucha frecuencia.
	Se realizan esfuerzos físicos intensos pero no de manera constante
	El trabajo exige esfuerzo físico y constante por razón del puesto.

### **Responsabilidad:**

#### **En la dirección de personas:**

De manera directa con: ante la Gerencia general, con funcionarios y Empleados.

De manera indirecta con Obreros Calificados y no calificados.

#### **En trámites y Procesos:**

	Los errores u omisiones en el trabajo pueden afectar la marca de la sección.
	La marcha del departamento
	La marcha de la división
<b>x</b>	La marcha de la organización

### En valores y/o equipo:

	Los bienes que maneja pueden producir perjuicios hasta \$1000.00
	Los perjuicios pueden ser por mas de \$ 5000.00
	Por menos de \$25,000.00
X	Por más de \$25,000.00.

(Cobranza, y Equipo de Oficina, computo. Maquinaria de operaciones.)

### Condiciones de trabajo.

#### Ambiente

#### Tipo.

Aspectos	Excelente
Iluminación	Excelente
Olores	Excelente
Emanaciones	
Humedad	Excelente
Resequedad	Excelente
Corrientes	Excelente

Ventilación	Bueno
Frío	Bueno
Calor	Bueno
Limpieza	Bueno
Ruido	Deficiente

	100%	75%	50%	25%	10%	Eventual o nunca.
Interior		X				
Exterior				X		
Escritorio			X			
Marina						X
Restirado						X
Mostrador						X
Vehículo					X	
De pie						X
Sentado			X			
Caminando				X		
Manejando						X

## Riesgos.

### Accidentes de trabajo:

	Elevadas	Considerables	Escasas	Remotas
Caídas				X
Cortadas				X
Mutilaciones				X
Quemaduras				X
Golpes				X
Choques eléctricos				X
Raspaduras				X
Mancha duchas				X
Envenenamientos				X

	Elevadas	Considerables	Escasas	Remotas
Alergias				X
Oído				X
Vista				X
Sist. Respiratorio				X
Sist. Nervioso				X
Sist., Digestivo				X
Saturnismo				X
Otros				X

### Perfil:

Edad: de 30 a 45 años

Sexo: Femenino

Estado Civil: Casado

Rasgos físicos deseables: Buena presentación.

Características psicológicas deseables: Valores de responsabilidad, de trabajo en equipo, y de superación.

**Puesto:**  
**Supervisor de Contabilidad y Nominas**

**I.- Generalidades:**

Se debe mantener al día la información financiera y administrativa necesaria para la buena marcha de la empresa, cumplir adecuadamente con las diversas obligaciones fiscales y supervisar todas las actividades relativas a los puestos de las personas que coordina y coadyuvar en todo lo que sea necesario con el gerente general y auditoria externa.

**1.1.- Denominación del puesto:**

*Supervisor de Contabilidad y Nominas – C.P. Araceli Gonzalez*

**1.2.- Localización en la organización:** *Empresa COMPUSTAR*

**1.3.- Jefe Inmediato Superior:**

*C. P. Martha Zamudio - Gerente de Servicios Administrativos*

**1.4 Jornada de trabajo:**

De 8 a m a 6 PM Lunes a Viernes, Sábados de 9 AM a 1 PM.

Hora de comida de 1pm a 2 PM de lunes a viernes.

Observaciones: Extensión de jornada de trabajo según las necesidades del puesto.

### 1.5.-: Localización física:

La oficina esta ubicada en el segundo piso al fondo de la entrada a la tienda.

### 2.- Descripción analítica:

<b>Lunes</b>	<b>Martes</b>	<b>Miércoles</b>	<b>Jueves</b>	<b>Viernes</b>	<b>Sábados</b>
En base al corte de caja elaborar póliza de ingresos y verificar que el deposito bancario este debidamente sellado por el banco y que coincida con el importe del corte de caja y anexarlo a la póliza de ingresos.	En base al corte de caja elaborar póliza de ingresos y verificar que el deposito bancario este debidamente sellado por el banco y que coincida con el importe del corte de caja y anexarlo a la póliza de ingresos.	En base al corte de caja elaborar póliza de ingresos y verificar que el deposito bancario este debidamente sellado por el banco y que coincida con el importe del corte de caja y anexarlo a la póliza de ingresos.	En base al corte de caja elaborar póliza de ingresos y verificar que el deposito bancario este debidamente sellado por el banco y que coincida con el importe del corte de caja y anexarlo a la póliza de ingresos.	En base al corte de caja elaborar póliza de ingresos y verificar que el deposito bancario este debidamente sellado por el banco y que coincida con el importe del corte de caja y anexarlo a la póliza de ingresos.	En base al corte de caja elaborar póliza de ingresos y verificar que el deposito bancario este debidamente sellado por el banco y que coincida con el importe del corte de caja y anexarlo a la póliza de ingresos.
Revisión de la elaboración de pólizas contables (cheques, diario, ingresos).	Revisión de la elaboración de pólizas contables (cheques, diario, ingresos).	Revisión de la elaboración de pólizas contables (cheques, diario, ingresos).	Revisión de la elaboración de pólizas contables (cheques, diario, ingresos).	Revisión de la elaboración de pólizas contables (cheques, diario, ingresos).	Revisión de la elaboración de pólizas contables (cheques, diario, ingresos).
Registro de pedimentos.	Registro de pedimentos.	Registro de pedimentos.	Registro de pedimentos.	Registro de pedimentos.	Registro de pedimentos.
Apoyar en todo lo que la gerente de servicios administrativos necesite	Apoyar en todo lo que la gerente de servicios administrativos necesite	Apoyar en todo lo que la gerente de servicios administrativos necesite	Apoyar en todo lo que la gerente de servicios administrativos necesite	Apoyar en todo lo que la gerente de servicios administrativos necesite	Apoyar en todo lo que la gerente de servicios administrativos necesite

1 Quincena	2 Quincena
<p>Elaboración de nominas en base a las tarjetas de asistencia.</p> <p>Revisión y autorización de pago de cheques a proveedores según programación día martes de cada semana durante la mañana.</p> <p>Distribución del pago de nomina semanal día viernes.</p> <p>Elaboración de conciliaciones bancarias mensuales y aclaración con bancos de partidas en conciliación a más tardar dentro de los 15 días siguientes al cierre de mes por medio de carta dirigida al banco.</p> <p>Elaboración de todas las declaraciones fiscales mensuales, bimestrales y trimestrales a que esta sujeta la empresa conforme al calendario de obligaciones fiscales para xxxx a más tardar el día 12 después del periodo correspondiente.</p> <p>Elaboración de las conciliaciones de impuestos y registros contables a más tardar el día 12 después del periodo correspondiente.</p> <p>Preparación de estados financieros mensuales con Anexos (Nota: los formatos no están anexos) a los mismos a mas tardar el día 10 después del cierre del mes.</p> <p>Compilación de la carpeta de contabilidad conteniendo mensualmente, estados financieros, balanza de comprobación, libro diario, libro mayor y conciliaciones bancarias.</p>	<p>Elaboración de nominas en base a las tarjetas de asistencia.</p> <p>Revisión y autorización de pago de cheques a proveedores según programación día martes de cada semana durante la mañana.</p> <p>Distribución del pago de nomina semanal día viernes.</p>
<p>Nota: Anualmente se realizan estas actividades</p>	<p>Elaboración y presentación de las declaraciones anuales y conciliaciones fiscales según el vencimiento que correspondan tenerlas una semana antes.</p> <p>Elaboración y entrega de constancias de retención de ir en forma fiscal autorizada a los trabajadores, y personas físicas arrendadores y honorarios a mas tardar el 30 de enero después del cierre del año.</p> <p>Preparación de información y documentación que requiera auditoría externa de acuerdo con las fechas que se señale en la solicitud por escrito con un mes de anticipación.</p> <p>Participar en la planeación y coordinación de la toma física de inventarios que se efectué anualmente.</p>

Nota: Esporádicamente se llevan a cabo estas actividades.

Realizar cualquier otra actividad administrativa y contable necesaria que se requiera para la buena marcha de la empresa

Llevar el control de expediente de personal, mantener, revisar y compilar y obtener la documentación necesaria que debe tener cada expediente de personal.

Solicitud de empleo

Investigación de solicitante

Contrato individual de trabajo

Inscripción en el registro federal de contribuyentes

Inscripción y avisos al IMSS

Aviso de baja ante INFONAVIT

Forma interna de avisos de trabajo

Alta

Baja

Suspensión

Permiso con goce de sueldo

Permiso sin goce de sueldo

Vacaciones

Amonestación

Cambio de puesto sin cambio de sueldo

Cambio de puesto con cambio de sueldo

Aumento de sueldo sin cambio de puesto

Cambio de contrato

Recibos de vacaciones tomadas

Recibos de aguinaldos

Recibos de PTU

Recibos de finiquito en caso de separación

Carta de renuncia (firmada por el trabajador)

Constancia anual de retención del ir

Control de pólizas de seguro y fianzas

Dar el cumplimiento oportuno de avisos de alta y bajas ante IMSS e INFONAVIT

Realizar tramites ante dependencias

Realizar cualquier otra actividad administrativa y contable necesaria que se requiera para la buena marcha de la empresa

### 3.- Descripción Genérica:

<b>FUNCION</b>	<b>Unidad articulo o persona afectada</b>	<b>Sistema, procedimiento o técnica utilizada</b>	<b>Objetivo o razón de la función</b>	<b>Observaciones</b>
Contabilidad y Nominas	Directamente con clientes de servicios brindados	De acuerdo con el control de entradas y salidas en el software de almacén para cobro del servicio	Renta de espacio en la empresa logística	
Crédito y Cobranzas	Administración del tiempo del cobrador	Control de pagos, y cartera de clientes	Ingresos principales de la empresa	
Cajera	Todas las áreas	Control de pagos de consumos internos y servicio, inversiones, bancos, y otras entradas y salidas de dinero.	Optimización de recursos.	
Recepción	Áreas, administrativas y operativas	Diferentes medios de promoción, reclutadoras, carpas, voceos y folletos según el área	Conseguir las personas correctas en los puestos correctos	

### 4.- Requerimientos:

#### 4.1 Habilidad:

##### 4.1.1. Escolaridad:

Carrera terminada: C.P.

##### 4.1.2. Conocimientos especiales necesarios:

Conocimiento en actividades contables y fiscales y calculo de nomina, y contribuciones nominales

##### 4.1.3. Idiomas:

No necesario

#### 4.1.4. Experiencia:

Marcar	Grado	Especificar la habilidad requerida:
	No hace falta más de un mes.	
	Es necesario más de un mes promedio de 3	
	Más de 3 meses pero menos de un año	
x	Más de un año	

#### 4.1.5. Capacitación requerida:

	Menos de un mes
x	Mas de uno, pero menos de tres meses
	Tres meses pero menos de 6
	Mas de seis meses.

#### 4.1.6. Iniciativa:

	Se requiere habilidad solamente para interpretar órdenes recibidas y ejecutarlas adecuadamente en condiciones normales de trabajo.
	Se requiere iniciativa para resolver algunos problemas sencillos que se presenten en el trabajo.
x	Se requiere iniciativa para resolver problemas difíciles que se presentan eventualmente en el trabajo
	Se requiere iniciativa para resolver problemas difíciles que se presentan constantemente en el trabajo.
	Se requiere iniciativa para resolver problemas de gran complejidad y trascendencia que se presenten en el trabajo

### 4.2. Esfuerzo

#### 4.2.1. Mental y/o visual

	Solo requiere la atención normal que debe ponerse en todo trabajo
	Requiere mucha atención pero solo durante periodos cortos: al cobrar dinero, al recibir instrucciones etc.
x	Se requiere que se ponga atención intensa en periodos regulares: verificar cantidades o condiciones, medidas etc.
	Se requiere atención intensa y sostenida por delicadeza de los asuntos que se controlan en el puesto y el peligro que existe de cometer errores de trascendencia.

#### 4.2.2. Físico:

<b>X</b>	El trabajo exige muy poco esfuerzo pues es bastante variado y solo se realizan operaciones corrientes en un puesto de esta naturaleza.
	El trabajo requiere un esfuerzo físico bastante intenso pues las operaciones se repiten con mucha frecuencia.
	Se realizan esfuerzos físicos intensos pero no de manera constante
	El trabajo exige esfuerzo físico y constante por razón del puesto.

#### 4.3. Responsabilidad:

##### 4.3.1. En la dirección de personas:

De manera directa con: ante la Gerencia de servicios administrativos, con funcionarios y Empleados.

##### 4.3.2. En trámites y Procesos:

	Los errores u omisiones en el trabajo pueden afectar la marca de la sección.
<b>X</b>	La marcha del departamento
	La marcha de la división
	La marcha de la organización

##### 4.3.3. En valores y/o equipo:

	Los bienes que maneja pueden producir perjuicios hasta \$1000.00
	Los perjuicios pueden ser por mas de \$ 5000.00
	Por menos de \$25000.00
<b>X</b>	Por más de \$25,000.00.

(Cobranza, y Equipo de Oficina, computo. Maquinaria de operaciones.)

#### 4.4. Condiciones de trabajo.

##### 4.4.1. Ambiente

##### 4.4.2. Tipo.

Aspectos	Excelente
Iluminación	Excelente
Olores	Excelente
Emanaciones	
Humedad	Excelente
Resequedad	Excelente
Corrientes	Excelente

Ventilación	Bueno
Frío	Bueno
Calor	Bueno
Limpieza	Bueno
Ruido	Deficiente

	100%	75%	50%	25%	10%	Eventual o nunca.
Interior		X				
Exterior				X		
Escritorio			X			
Marina						X
Restirado						X
Mostrador						X
Vehículo					X	
De pie						X
Sentado			X			
Caminando				X		
Manejando						X

##### 4.4.3. Riesgos.

##### 4.4.3.1. Accidentes de trabajo:

	Elevadas	Considerables	Escasas	Remotas
Caídas				X
Cortadas				X
Mutilaciones				X
Quemaduras				X
Golpes				X

Choques eléctricos				X
Raspaduras				X
Mancha duchas				X
Envenenamientos				X

	Elevadas	Considerables	Escasas	Remotas
Alergias				X
Oído				X
Vista				X
Sist. Respiratorio				X
Sist. Nervioso				X
Sist., Digestivo				X
Saturnismo				X
Otros				X

#### 4.4. Perfil:

Edad: de 24 a 32 años

Sexo: Femenino

Estado Civil: Soltera

Rasgos físicos deseables: Buena presentación.

Características psicológicas deseables: Valores de responsabilidad, de trabajo en equipo, y de superación.

**Puesto:**  
**Supervisor de Crédito y Cobranza**

**I.- Generalidades:**

Se debe mantener al día la investigación crediticia y cobranza y supervisar todas las actividades relativas a los puestos de las personas que coordina y coadyuvar en todo lo que sea necesario con el gerente general y auditoria externa.

**1.1.- Denominación del puesto:**

*Supervisor de crédito y cobranzas – L. A. E. Jaime Sotelo*

**1.2.- Localización en la organización:** *Empresa COMPUSTAR*

**1.3.- Jefe Inmediato Superior:**

*C. P. Martha Zamudio Gerente de Servicios Administrativos*

**1.4 Jornada de trabajo:**

*De 8 a m a 6 PM Lunes a Viernes, Sábados de 9 AM a 1 PM.*

*Hora de comida de 1pm a 2 PM de lunes a viernes.*

*Observaciones: Extensión de jornada de trabajo según las necesidades del puesto.*

**1.5.-: Localización física:**

La oficina esta ubicada en el segundo piso al fondo de la entrada a la tienda.

## 2.- Descripción analítica:

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábados
Recepción y revisión del corte de caja, investigar diferencias inmediatamente y firmar de recibido y revisado los cortes de caja y turnarlos a contabilidad.	Recepción y revisión del corte de caja, investigar diferencias inmediatamente y firmar de recibido y revisado los cortes de caja y turnarlos a contabilidad.	Recepción y revisión del corte de caja, investigar diferencias inmediatamente y firmar de recibido y revisado los cortes de caja y turnarlos a contabilidad.	Recepción y revisión del corte de caja, investigar diferencias inmediatamente y firmar de recibido y revisado los cortes de caja y turnarlos a contabilidad.	Recepción y revisión del corte de caja, investigar diferencias inmediatamente y firmar de recibido y revisado los cortes de caja y turnarlos a contabilidad.	Recepción y revisión del corte de caja, investigar diferencias inmediatamente y firmar de recibido y revisado los cortes de caja y turnarlos a contabilidad.
Custodiar las facturas a crédito realizadas en el día y que provienen del corte de caja.	Custodiar las facturas a crédito realizadas en el día y que provienen del corte de caja.	Custodiar las facturas a crédito realizadas en el día y que provienen del corte de caja.	Custodiar las facturas a crédito realizadas en el día y que provienen del corte de caja.	Custodiar las facturas a crédito realizadas en el día y que provienen del corte de caja.	Custodiar las facturas a crédito realizadas en el día y que provienen del corte de caja.
Elaborar reporte informando de las ventas y depósitos del día con las facturas y notas de crédito por anticipos de clientes tanto las efectuadas en el día anterior como las cobradas de acuerdo con el corte de caja y firmar de recibida la relación y con esto capturar en computadora los datos.	Elaborar reporte informando de las ventas y depósitos del día con las facturas y notas de crédito por anticipos de clientes tanto las efectuadas en el día anterior como las cobradas de acuerdo con el corte de caja y firmar de recibida la relación y con esto capturar en computadora los datos.	Elaborar reporte informando de las ventas y depósitos del día con las facturas y notas de crédito por anticipos de clientes tanto las efectuadas en el día anterior como las cobradas de acuerdo con el corte de caja y firmar de recibida la relación y con esto capturar en computadora los datos.	Elaborar reporte informando de las ventas y depósitos del día con las facturas y notas de crédito por anticipos de clientes tanto las efectuadas en el día anterior como las cobradas de acuerdo con el corte de caja y firmar de recibida la relación y con esto capturar en computadora los datos.	Elaborar reporte informando de las ventas y depósitos del día con las facturas y notas de crédito por anticipos de clientes tanto las efectuadas en el día anterior como las cobradas de acuerdo con el corte de caja y firmar de recibida la relación y con esto capturar en computadora los datos.	Elaborar reporte informando de las ventas y depósitos del día con las facturas y notas de crédito por anticipos de clientes tanto las efectuadas en el día anterior como las cobradas de acuerdo con el corte de caja y firmar de recibida la relación y con esto capturar en computadora los datos.
Recopilación y revisión del consecutivo de	Recopilación y revisión del consecutivo de	Recopilación y revisión del consecutivo de	Recopilación y revisión del consecutivo de	Recopilación y revisión del consecutivo de	Recopilación y revisión del consecutivo de

facturas y notas de crédito color rosa - consecutivo color verde –	facturas y notas de crédito color rosa - consecutivo color verde –	facturas y notas de crédito color rosa - consecutivo color verde –	facturas y notas de crédito color rosa - consecutivo color verde –	facturas y notas de crédito color rosa - consecutivo color verde –	facturas y notas de crédito color rosa - consecutivo color verde –
Contabilizar Sellar de cancelado Sellar de pagado Programación de la cobranza diaria.	Contabilizar Sellar de cancelado Sellar de pagado Programación de la cobranza diaria.	Contabilizar Sellar de cancelado Sellar de pagado Programación de la cobranza diaria.	Contabilizar Sellar de cancelado Sellar de pagado Programación de la cobranza diaria.	Contabilizar Sellar de cancelado Sellar de pagado Programación de la cobranza diaria.	Contabilizar Sellar de cancelado Sellar de pagado Programación de la cobranza diaria.
Elaboración y distribución de la relación de cobranza diaria al cobrador, obtener firma de recibido del cobrador.	Elaboración y distribución de la relación de cobranza diaria al cobrador, obtener firma de recibido del cobrador.	Elaboración y distribución de la relación de cobranza diaria al cobrador, obtener firma de recibido del cobrador.	Elaboración y distribución de la relación de cobranza diaria al cobrador, obtener firma de recibido del cobrador.	Elaboración y distribución de la relación de cobranza diaria al cobrador, obtener firma de recibido del cobrador.	Elaboración y distribución de la relación de cobranza diaria al cobrador, obtener firma de recibido del cobrador.
Elaboración del reporte diario de cobranza cotejar contra recibos de caja.	Elaboración del reporte diario de cobranza cotejar contra recibos de caja.	Elaboración del reporte diario de cobranza cotejar contra recibos de caja.	Elaboración del reporte diario de cobranza cotejar contra recibos de caja.	Elaboración del reporte diario de cobranza cotejar contra recibos de caja.	Elaboración del reporte diario de cobranza cotejar contra recibos de caja.
Elaboración del reporte diario de ventas a crédito.	Elaboración del reporte diario de ventas a crédito.	Elaboración del reporte diario de ventas a crédito.	Elaboración del reporte diario de ventas a crédito.	Elaboración del reporte diario de ventas a crédito.	Elaboración del reporte diario de ventas a crédito.
Elaboración de pólizas contables, una vez revisadas firmar.	Elaboración de pólizas contables, una vez revisadas firmar.	Elaboración de pólizas contables, una vez revisadas firmar.	Elaboración de pólizas contables, una vez revisadas firmar.	Elaboración de pólizas contables, una vez revisadas firmar.	Elaboración de pólizas contables, una vez revisadas firmar.
Capturar las pólizas contables	Capturar las pólizas contables	Capturar las pólizas contables	Capturar las pólizas contables	Capturar las pólizas contables	Capturar las pólizas contables

1 Quincena	2 Quincena
<p>Efectuar la conciliación mensual del saldo según crédito y cobranzas contra registros en contabilidad</p> <p>Reportes mensuales en computadora a entregar a la gerencia de servicios administrativos.</p> <p>Estados de cuenta por cliente análisis de antigüedad de saldos.</p> <p>Listado de climatas de crédito por cliente.</p> <p>Estadística de ventas a crédito por clientes</p>	<p>Tener control de solicitudes de crédito</p> <p>Investigar solicitudes de crédito</p> <p>Llamar por teléfono a tres proveedores de referencia por cada cliente nuevo.</p> <p>Llamar por teléfono a bancos con los que tenga cuenta el cliente nuevo y solicitar referencias del mismo.</p> <p>Gestión de cobranza personalmente a clientes morosos</p> <p>Previa autorización de la gerencia general distribuir a abogados cobranza morosa.</p> <p>Elaboración de notas de crédito por descuentos o devoluciones y notas de cargo por comisiones de cheques devueltos y otros, enviar original al cliente y una copia entregar a contabilidad y archivar una copia en consecutivo y otra en archivo del cliente.</p> <p>Realizar cualquier otra actividad administrativa y contable necesaria que se requiera para la buena marcha de la empresa</p>

### 3.- Descripción Genérica:

FUNCION	Unidad articulo o persona afectada	Sistema, procedimiento o técnica utilizada	Objetivo o razón de la función	Observaciones
Contabilidad y Nominas	Directamente con clientes de servicios brindados	De acuerdo con el control de entradas y salidas en el software de almacén para cobro del servicio	Renta de espacio en la empresa logística	
Crédito y Cobranzas	Administración del tiempo del cobrador	Control de pagos, y cartera de clientes	Ingresos principales de la empresa	
Cajera	Todas las áreas	Control de pagos de consumos internos y servicio, inversiones, bancos, y otras entradas y salidas de dinero.	Optimización de recursos.	
Recepción	Áreas, administrativas y operativas	Diferentes medios de promoción, reclutadoras, carpas, voceos y folletos según el área	Conseguir las personas correctas en los puestos correctos	

#### 4.- Requerimientos:

##### 4.1 Habilidad:

###### 4.1.1. Escolaridad:

*Carrera terminada: Lic. en Administración de Empresas, Relaciones Comerciales*

###### 4.1.2. Conocimientos especiales necesarios:

*Conocimiento en actividades de investigación crediticia, análisis financiero y de riesgos, técnicas de cobranza*

###### 4.1.3. Idiomas:

*No necesario*

###### 4.1.4. Experiencia:

Marcar	Grado	Especificar la habilidad requerida:
	No hace falta más de un mes.	
	Es necesario más de un mes promedio de 3	
	Más de 3 meses pero menos de un año	
X	Más de un año	

###### 4.1.5. Capacitación requerida:

	Menos de un mes
X	Mas de uno, pero menos de tres meses
	Tres meses pero menos de 6
	Mas de seis meses.

#### 4.1.6. Iniciativa:

	Se requiere habilidad solamente para interpretar órdenes recibidas y ejecutarlas adecuadamente en condiciones normales de trabajo.
	Se requiere iniciativa para resolver algunos problemas sencillos que se presenten en el trabajo.
	Se requiere iniciativa para resolver problemas difíciles que se presentan eventualmente en el trabajo
<b>x</b>	Se requiere iniciativa para resolver problemas difíciles que se presentan constantemente en el trabajo.
	Se requiere iniciativa para resolver problemas de gran complejidad y trascendencia que se presenten en el trabajo

#### 4.2. Esfuerzo

##### 4.2.1. Mental y/o visual

	Solo requiere la atención normal que debe ponerse en todo trabajo
	Requiere mucha atención pero solo durante periodos cortos: al cobrar dinero, al recibir instrucciones etc.
	Se requiere que se ponga atención intensa en periodos regulares: verificar cantidades o condiciones, medidas etc.
<b>x</b>	Se requiere atención intensa y sostenida por delicadeza de los asuntos que se controlan en el puesto y el peligro que existe de cometer errores de trascendencia.

##### 4.2.2. Físico:

<b>x</b>	El trabajo exige muy poco esfuerzo pues es bastante variado y solo se realizan operaciones corrientes en un puesto de esta naturaleza.
	El trabajo requiere un esfuerzo físico bastante intenso pues las operaciones se repiten con mucha frecuencia.
	Se realizan esfuerzos físicos intensos pero no de manera constante
	El trabajo exige esfuerzo físico y constante por razón del puesto.

### 4.3. Responsabilidad:

#### 4.3.1. En la dirección de personas:

*De manera directa con: ante la Gerencia de servicios administrativos, con funcionarios y Empleados.*

#### 4.3.2. En trámites y Procesos:

	Los errores u omisiones en el trabajo pueden afectar la marca de la sección.
X	La marcha del departamento
	La marcha de la división
	La marcha de la organización

#### 4.3.3. En valores y/o equipo:

	Los bienes que maneja pueden producir perjuicios hasta \$1000.00
	Los perjuicios pueden ser por mas de \$ 5000.00
	Por menos de \$25,000.00
X	Por más de \$25,000.00.

(Cobranza, y Equipo de Oficina, computo. Maquinaria de operaciones.)

#### 4.4. Condiciones de trabajo.

##### 4.4.1. Ambiente

##### 4.4.2. Tipo.

Aspectos	Excelente
Iluminación	Excelente
Olores	Excelente
Emanaciones	
Humedad	Excelente
Resequedad	Excelente
Corrientes	Excelente

Ventilación	Bueno
Frío	Bueno
Calor	Bueno
Limpieza	Bueno
Ruido	Deficiente

	100%	75%	50%	25%	10%	Eventual o nunca.
Interior		X				
Exterior				X		
Escritorio			X			
Marina						X
Restirado						X
Mostrador						X
Vehículo					X	
De pie						X
Sentado			X			
Caminando				X		
Manejando						X

### 4.4.3. Riesgos.

#### 4.4.3.1. Accidentes de trabajo:

	Elevadas	Considerables	Escasas	Remotas
Caídas				X
Cortadas				X
Mutilaciones				X
Quemaduras				X
Golpes				X
Choques eléctricos				X
Raspaduras				X
Mancha duchas				X
Envenenamientos				X

	Elevadas	Considerables	Escasas	Remotas
Alergias				X
Oído				X
Vista				X
Sist. Respiratorio				X
Sist. Nervioso				X
Sist., Digestivo				X
Saturnismo				X
Otros				X

#### 4.4. Perfil:

Edad: de 24 a 32 años

Sexo: Masculino

Estado Civil: Soltero

Rasgos físicos deseables: Buena presentación.

Características psicológicas deseables: Valores de responsabilidad, de trabajo en equipo, y de superación

**Puesto:**  
**Cobrador**

**I.- Generalidades:**

Se debe mantener al día la información de cobranza y coadyuvar en todo lo que sea necesario con el encargado de crédito y cobranza, el gerente de servicios administrativos, gerente general y auditoria externa.

**1.1.- Denominación del puesto:**

*Cobrador – Ernesto Perez*

**1.2.- Localización en la organización:** *Empresa COMPUSTAR*

**1.3.- Jefe Inmediato Superior:**

*LAE Jaime Sotelo Supervisor de Crédito y Cobranza*

**1.4 Jornada de trabajo:**

*De 8 a m a 6 PM Lunes a Viernes, Sábados de 9 AM a 1 PM.*

*Hora de comida de 1pm a 2 PM de lunes a viernes.*

*Observaciones: Extensión de jornada de trabajo según las necesidades del puesto.*

**1.5.-: Localización física:**

*La oficina esta ubicada en el segundo piso al fondo de la entrada a la tienda.*

## 2.- Descripción analítica:

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábados
Realizar los depósitos en bancos.	Realizar los depósitos en bancos.	Realizar los depósitos en bancos.	Realizar los depósitos en bancos.	Realizar los depósitos en bancos.	Realizar los depósitos en bancos.
Firmar de recibido la relación de cobranza del día una vez cotejados contra los documentos anexos (Nota: los formatos no están anexos).	Firmar de recibido la relación de cobranza del día una vez cotejados contra los documentos anexos (Nota: los formatos no están anexos).	Firmar de recibido la relación de cobranza del día una vez cotejados contra los documentos anexos (Nota: los formatos no están anexos).	Firmar de recibido la relación de cobranza del día una vez cotejados contra los documentos anexos (Nota: los formatos no están anexos).	Firmar de recibido la relación de cobranza del día una vez cotejados contra los documentos anexos (Nota: los formatos no están anexos).	Firmar de recibido la relación de cobranza del día una vez cotejados contra los documentos anexos (Nota: los formatos no están anexos).
Gestionar la cobranza.	Gestionar la cobranza.	Gestionar la cobranza.	Gestionar la cobranza.	Gestionar la cobranza.	Gestionar la cobranza.
Elaborar reporte de cobranza diario dejando breve explicación del motivo por el que no le pago el cliente y entregarlo junto con los recibos de caja que ampare dicho reporte al encargado de crédito y cobranza y obtener firma de recibido y guardarla en archivo de uso personal.	Elaborar reporte de cobranza diario dejando breve explicación del motivo por el que no le pago el cliente y entregarlo junto con los recibos de caja que ampare dicho reporte al encargado de crédito y cobranza y obtener firma de recibido y guardarla en archivo de uso personal.	Elaborar reporte de cobranza diario dejando breve explicación del motivo por el que no le pago el cliente y entregarlo junto con los recibos de caja que ampare dicho reporte al encargado de crédito y cobranza y obtener firma de recibido y guardarla en archivo de uso personal.	Elaborar reporte de cobranza diario dejando breve explicación del motivo por el que no le pago el cliente y entregarlo junto con los recibos de caja que ampare dicho reporte al encargado de crédito y cobranza y obtener firma de recibido y guardarla en archivo de uso personal.	Elaborar reporte de cobranza diario dejando breve explicación del motivo por el que no le pago el cliente y entregarlo junto con los recibos de caja que ampare dicho reporte al encargado de crédito y cobranza y obtener firma de recibido y guardarla en archivo de uso personal.	Elaborar reporte de cobranza diario dejando breve explicación del motivo por el que no le pago el cliente y entregarlo junto con los recibos de caja que ampare dicho reporte al encargado de crédito y cobranza y obtener firma de recibido y guardarla en archivo de uso personal.
Hacer la relación de cheques cobrados y monto de efectivo y entregarlos al cajero y obtener	Hacer la relación de cheques cobrados y monto de efectivo y entregarlos al cajero y obtener	Hacer la relación de cheques cobrados y monto de efectivo y entregarlos al cajero y obtener	Hacer la relación de cheques cobrados y monto de efectivo y entregarlos al cajero y obtener	Hacer la relación de cheques cobrados y monto de efectivo y entregarlos al cajero y obtener	Hacer la relación de cheques cobrados y monto de efectivo y entregarlos al cajero y obtener

copia de la relación firmada y recibo de caja sellado por la maquina registradora y firmado de recibido por el cajero.	copia de la relación firmada y recibo de caja sellado por la maquina registradora y firmado de recibido por el cajero.	copia de la relación firmada y recibo de caja sellado por la maquina registradora y firmado de recibido por el cajero.	copia de la relación firmada y recibo de caja sellado por la maquina registradora y firmado de recibido por el cajero.	copia de la relación firmada y recibo de caja sellado por la maquina registradora y firmado de recibido por el cajero.	copia de la relación firmada y recibo de caja sellado por la maquina registradora y firmado de recibido por el cajero.
Depósitos de correspondencia	Depósitos de correspondencia	Depósitos de correspondencia	Depósitos de correspondencia	Depósitos de correspondencia	Depósitos de correspondencia
Mensajería en general	Mensajería en general	Mensajería en general	Mensajería en general	Mensajería en general	Mensajería en general

<b>1 Quincena</b>	<b>2 Quincena</b>
Realizar cualquier otra actividad necesaria que se requiera para la buena marcha de la empresa	Realizar cualquier otra actividad necesaria que se requiera para la buena marcha de la empresa

### 3.- Descripción Genérica:

FUNCION	Unidad articulo o persona afectada	Sistema, procedimiento o técnica utilizada	Objetivo o razón de la función	Observaciones
Contabilidad y Nominas	Directamente con clientes de servicios brindados	De acuerdo con el control de entradas y salidas en el software de almacén para cobro del servicio	Renta de espacio en la empresa logística	
Crédito y Cobranzas	Administración del tiempo del cobrador	Control de pagos, y cartera de clientes	Ingresos principales de la empresa	
Cajera	Todas las áreas	Control de pagos de consumos internos y servicio, inversiones, bancos, y otras entradas y salidas de dinero.	Optimización de recursos.	
Recepción	Áreas, administrativas y operativas	Diferentes medios de promoción, reclutadoras, carpas, voceos y folletos según el área	Conseguir las personas correctas en los puestos correctos	

### 4.- Requerimientos:

#### 4.1 Habilidad:

##### 4.1.1. Escolaridad:

*Carrera terminada: secundaria o preparatoria*

##### 4.1.2. Conocimientos especiales necesarios:

*Conocimiento en técnicas de cobranza y la ciudad*

##### 4.1.3. Idiomas:

*No necesario*

#### 4.1.4. Experiencia:

Marcar	Grado	Especificar la habilidad requerida:
	No hace falta más de un mes.	
	Es necesario más de un mes promedio de 3	
	Más de 3 meses pero menos de un año	
<b>x</b>	Más de un año	

#### 4.1.5. Capacitación requerida:

	Menos de un mes
<b>x</b>	Mas de uno, pero menos de tres meses
	Tres meses pero menos de 6
	Mas de seis meses.

#### 4.1.6. Iniciativa:

	Se requiere habilidad solamente para interpretar órdenes recibidas y ejecutarlas adecuadamente en condiciones normales de trabajo.
	Se requiere iniciativa para resolver algunos problemas sencillos que se presenten en el trabajo.
<b>x</b>	Se requiere iniciativa para resolver problemas difíciles que se presentan eventualmente en el trabajo
	Se requiere iniciativa para resolver problemas difíciles que se presentan constantemente en el trabajo.
	Se requiere iniciativa para resolver problemas de gran complejidad y trascendencia que se presenten en el trabajo

## 4.2. Esfuerzo

### 4.2.1. Mental y/o visual

<b>x</b>	Solo requiere la atención normal que debe ponerse en todo trabajo
	Requiere mucha atención pero solo durante periodos cortos: al cobrar dinero, al recibir instrucciones etc.
	Se requiere que se ponga atención intensa en periodos regulares: verificar cantidades o condiciones, medidas etc.
	Se requiere atención intensa y sostenida por delicadeza de los asuntos que se controlan en el puesto y el peligro que existe de cometer errores de trascendencia.

### 4.2.2. Físico:

<b>x</b>	El trabajo exige muy poco esfuerzo pues es bastante variado y solo se realizan operaciones corrientes en un puesto de esta naturaleza.
	El trabajo requiere un esfuerzo físico bastante intenso pues las operaciones se repiten con mucha frecuencia.
	Se realizan esfuerzos físicos intensos pero no de manera constante
	El trabajo exige esfuerzo físico y constante por razón del puesto.

### 4.3. Responsabilidad:

#### 4.3.1. En la dirección de personas:

*De manera directa con: ante el encargado de crédito y cobranza y con funcionarios y Empleados.*

#### 4.3.2. En trámites y Procesos:

	Los errores u omisiones en el trabajo pueden afectar la marca de la sección.
X	La marcha del departamento
	La marcha de la división
	La marcha de la organización

#### 4.3.3. En valores y/o equipo:

	Los bienes que maneja pueden producir perjuicios hasta \$1000.00
	Los perjuicios pueden ser por mas de \$ 5000.00
	Por menos de \$25,000.00
X	Por más de \$25,000.00.

(Cobranza, y Equipo de Oficina, computo. Maquinaria de operaciones.)

#### 4.4. Condiciones de trabajo.

##### 4.4.1. Ambiente

##### 4.4.2. Tipo.

Aspectos	Excelente
Iluminación	Excelente
Olores	Excelente
Emanaciones	
Humedad	Excelente
Resequedad	Excelente
Corrientes	Excelente

Ventilación	Bueno
Frío	Bueno
Calor	Bueno
Limpieza	Bueno
Ruido	Deficiente

	100%	75%	50%	25%	10%	Eventual o nunca.
Interior		X				
Exterior				X		
Escritorio			X			
Marina						X
Restirado						X
Mostrador						X
Vehículo					X	
De pie						X
Sentado			X			
Caminando				X		
Manejando						X

### 4.4.3. Riesgos.

#### 4.4.3.1. Accidentes de trabajo:

	Elevadas	Considerables	Escasas	Remotas
Caídas				X
Cortadas				X
Mutilaciones				X
Quemaduras				X
Golpes				X
Choques eléctricos				X
Raspaduras				X
Mancha duchas				X
Envenenamientos				X

	Elevadas	Considerables	Escasas	Remotas
Alergias				X
Oído				X
Vista				X
Sist. Respiratorio				X
Sist. Nervioso				X
Sist., Digestivo				X
Saturnismo				X
Otros				X

#### 4.4. Perfil:

Edad: de 24 a 32 años

Sexo: Masculino

Estado Civil: Soltero o casado

Rasgos físicos deseables: Buena presentación.

Características psicológicas deseables: Valores de responsabilidad, de trabajo en equipo, y de superación

**Puesto:**  
**Secretaria recepcionista**

**I.- Generalidades:**

Se debe mantener al día la bitácora de correspondencia, archivo general, contra recibos para proveedores y coadyuvar en todo lo que sea necesario con la encargada de contabilidad y nominas, el gerente de servicios administrativos, gerente general y auditoria externa.

**1.1.- Denominación del puesto:**

*Secretaria Recepcionista – Livier Radillo*

**1.2.- Localización en la organización:** *Empresa COMPUSTAR*

**1.3.- Jefe Inmediato Superior:**

*C. P. Araceli Gonzalez Supervisor de Contabilidad y Nominas*

**1.4 Jornada de trabajo:**

*De 8 a m a 6 PM Lunes a Viernes, Sábados de 9 AM a 1 PM.*

*Hora de comida de 1pm a 2 PM de lunes a viernes.*

*Observaciones: Extensión de jornada de trabajo según las necesidades del puesto.*

**1.5.-: Localización física:**

*La oficina esta ubicada en el segundo piso al fondo de la entrada a la tienda*

## 2.- Descripción analítica:

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábados
Teléfono.	Teléfono.	Teléfono.	Teléfono.	Teléfono.	Teléfono.
Vigilar que no se efectúen llamadas de larga distancia, si se efectúan previa autorización por la gerencia general registrar en un libro de llamadas.	Vigilar que no se efectúen llamadas de larga distancia, si se efectúan previa autorización por la gerencia general registrar en un libro de llamadas.	Vigilar que no se efectúen llamadas de larga distancia, si se efectúan previa autorización por la gerencia general registrar en un libro de llamadas.	Vigilar que no se efectúen llamadas de larga distancia, si se efectúan previa autorización por la gerencia general registrar en un libro de llamadas.	Vigilar que no se efectúen llamadas de larga distancia, si se efectúan previa autorización por la gerencia general registrar en un libro de llamadas.	Vigilar que no se efectúen llamadas de larga distancia, si se efectúan previa autorización por la gerencia general registrar en un libro de llamadas.
Vigilar y controlar que se respete la utilización de los teléfonos para comunicación de asuntos relacionados con la empresa únicamente.	Vigilar y controlar que se respete la utilización de los teléfonos para comunicación de asuntos relacionados con la empresa únicamente.	Vigilar y controlar que se respete la utilización de los teléfonos para comunicación de asuntos relacionados con la empresa únicamente.	Vigilar y controlar que se respete la utilización de los teléfonos para comunicación de asuntos relacionados con la empresa únicamente.	Vigilar y controlar que se respete la utilización de los teléfonos para comunicación de asuntos relacionados con la empresa únicamente.	Vigilar y controlar que se respete la utilización de los teléfonos para comunicación de asuntos relacionados con la empresa únicamente.
Sin excepción, tomar recado telefónico (llenado en original y copia todos los datos contenidos en la forma preimpresa que se utiliza) de cualquier persona a la que le llamen a la empresa cuando no se encuentre y procurar dárselo lo mas pronto posible.	Sin excepción, tomar recado telefónico (llenado en original y copia todos los datos contenidos en la forma preimpresa que se utiliza) de cualquier persona a la que le llamen a la empresa cuando no se encuentre y procurar dárselo lo mas pronto posible.	Sin excepción, tomar recado telefónico (llenado en original y copia todos los datos contenidos en la forma preimpresa que se utiliza) de cualquier persona a la que le llamen a la empresa cuando no se encuentre y procurar dárselo lo mas pronto posible.	Sin excepción, tomar recado telefónico (llenado en original y copia todos los datos contenidos en la forma preimpresa que se utiliza) de cualquier persona a la que le llamen a la empresa cuando no se encuentre y procurar dárselo lo mas pronto posible.	Sin excepción, tomar recado telefónico (llenado en original y copia todos los datos contenidos en la forma preimpresa que se utiliza) de cualquier persona a la que le llamen a la empresa cuando no se encuentre y procurar dárselo lo mas pronto posible.	Sin excepción, tomar recado telefónico (llenado en original y copia todos los datos contenidos en la forma preimpresa que se utiliza) de cualquier persona a la que le llamen a la empresa cuando no se encuentre y procurar dárselo lo mas pronto posible.
Controlar en carpeta archivando los fax que se envíen y los que se reciban, en las	Controlar en carpeta archivando los fax que se envíen y los que se reciban, en las	Controlar en carpeta archivando los fax que se envíen y los que se reciban, en las	Controlar en carpeta archivando los fax que se envíen y los que se reciban, en las	Controlar en carpeta archivando los fax que se envíen y los que se reciban, en las	Controlar en carpeta archivando los fax que se envíen y los que se reciban, en las

mismas copias obtener firma de la persona de la empresa a la que se entregue el fax recibido.	mismas copias obtener firma de la persona de la empresa a la que se entregue el fax recibido.	mismas copias obtener firma de la persona de la empresa a la que se entregue el fax recibido.	mismas copias obtener firma de la persona de la empresa a la que se entregue el fax recibido.	mismas copias obtener firma de la persona de la empresa a la que se entregue el fax recibido.	mismas copias obtener firma de la persona de la empresa a la que se entregue el fax recibido.
Copiadora	Copiadora	Copiadora	Copiadora	Copiadora	Copiadora
controlar el uso adecuado de la copiadora.	controlar el uso adecuado de la copiadora.	controlar el uso adecuado de la copiadora.	controlar el uso adecuado de la copiadora.	controlar el uso adecuado de la copiadora.	controlar el uso adecuado de la copiadora.
Sacar las copias que le soliciten.	Sacar las copias que le soliciten.	Sacar las copias que le soliciten.	Sacar las copias que le soliciten.	Sacar las copias que le soliciten.	Sacar las copias que le soliciten.
Mantener en buen uso la copiadora (cilindro, tóner, papel etc.).	Mantener en buen uso la copiadora (cilindro, tóner, papel etc.).	Mantener en buen uso la copiadora (cilindro, tóner, papel etc.).	Mantener en buen uso la copiadora (cilindro, tóner, papel etc.).	Mantener en buen uso la copiadora (cilindro, tóner, papel etc.).	Mantener en buen uso la copiadora (cilindro, tóner, papel etc.).
Correspondencia	Correspondencia	Correspondencia	Correspondencia	Correspondencia	Correspondencia
llevar un registro de control de toda la correspondencia recibida y enviada	llevar un registro de control de toda la correspondencia recibida y enviada	llevar un registro de control de toda la correspondencia recibida y enviada	llevar un registro de control de toda la correspondencia recibida y enviada	llevar un registro de control de toda la correspondencia recibida y enviada	llevar un registro de control de toda la correspondencia recibida y enviada
Distribuir la correspondencia a quien corresponda internamente en la empresa y obtener firma de recibido en el libro de registro	Distribuir la correspondencia a quien corresponda internamente en la empresa y obtener firma de recibido en el libro de registro	Distribuir la correspondencia a quien corresponda internamente en la empresa y obtener firma de recibido en el libro de registro	Distribuir la correspondencia a quien corresponda internamente en la empresa y obtener firma de recibido en el libro de registro	Distribuir la correspondencia a quien corresponda internamente en la empresa y obtener firma de recibido en el libro de registro	Distribuir la correspondencia a quien corresponda internamente en la empresa y obtener firma de recibido en el libro de registro
Archivo general	Archivo general	Archivo general	Archivo general	Archivo general	Archivo general
llevar control de entrada y salida de documentación por medio de vales.	llevar control de entrada y salida de documentación por medio de vales.	llevar control de entrada y salida de documentación por medio de vales.	llevar control de entrada y salida de documentación por medio de vales.	llevar control de entrada y salida de documentación por medio de vales.	llevar control de entrada y salida de documentación por medio de vales.
Bancos	Bancos	Bancos	Bancos	Bancos	Bancos
Solicitar saldo de bancos.	Solicitar saldo de bancos.	Solicitar saldo de bancos.	Solicitar saldo de bancos.	Solicitar saldo de bancos.	Solicitar saldo de bancos.
Solicitar a bancos	Solicitar a bancos	Solicitar a bancos	Solicitar a bancos	Solicitar a bancos	Solicitar a bancos

tipo de cambio de venta del día.	tipo de cambio de venta del día.	tipo de cambio de venta del día.	tipo de cambio de venta del día.	tipo de cambio de venta del día.	tipo de cambio de venta del día.
Solicitar a bancos tipo de cambio de compra del día.	Solicitar a bancos tipo de cambio de compra del día.	Solicitar a bancos tipo de cambio de compra del día.	Solicitar a bancos tipo de cambio de compra del día.	Solicitar a bancos tipo de cambio de compra del día.	Solicitar a bancos tipo de cambio de compra del día.
Mecanografía	Mecanografía	Mecanografía	Mecanografía	Mecanografía	Mecanografía
Elaborar a maquina cualquier escrito que le soliciten.	Elaborar a maquina cualquier escrito que le soliciten.	Elaborar a maquina cualquier escrito que le soliciten.	Elaborar a maquina cualquier escrito que le soliciten.	Elaborar a maquina cualquier escrito que le soliciten.	Elaborar a maquina cualquier escrito que le soliciten.

1 Quincena	2 Quincena
<b>Cheques</b>	<b>Cheques</b>
Recabar de contabilidad cheques en blanco de acuerdo con la numeración consecutiva	Recabar de contabilidad cheques en blanco de acuerdo con la numeración consecutiva
Elaboración de cheques a pagar los días martes de cada semana	Elaboración de cheques a pagar los días martes de cada semana
Pago a proveedores	Pago a proveedores
Recepción de facturas de proveedores por contra recibo el martes de cada semana	Recepción de facturas de proveedores por contra recibo el martes de cada semana
Revisión de facturas de proveedores los lunes de cada semana	Revisión de facturas de proveedores los lunes de cada semana
Pago a proveedores previo contra recibo los martes de cada semana	Pago a proveedores previo contra recibo los martes de cada semana
Sellar de pagado la documentación que ampare los cheques una vez realizado el pago los miércoles de cada semana	Sellar de pagado la documentación que ampare los cheques una vez realizado el pago los miércoles de cada semana
<b>Reportes</b>	<b>Reportes</b>
Elaborar relación de llamadas de larga distancia del mes	Elaborar relación de llamadas de larga distancia del mes
Conciliar el recibo telefónico contra la relación de llamadas de larga distancia del mes	Conciliar el recibo telefónico contra la relación de llamadas de larga distancia del mes
Elaborar relación de cheques en poder de pagos al final del mes. Elaborar relación de facturas por pagar al final del mes sin cheques elaborados	Elaborar relación de cheques en poder de pagos al final del mes. Elaborar relación de facturas por pagar al final del mes sin cheques elaborado

### 3.- Descripción Genérica:

FUNCION	Unidad articulo o persona afectada	Sistema, procedimiento o técnica utilizada	Objetivo o razón de la función	Observaciones
Contabilidad y Nominas	Directamente con clientes de servicios brindados	De acuerdo con el control de entradas y salidas en el software de almacén para cobro del servicio	Renta de espacio en la empresa logística	
Crédito y Cobranzas	Administración del tiempo del cobrador	Control de pagos, y cartera de clientes	Ingresos principales de la empresa	
Cajera	Todas las áreas	Control de pagos de consumos internos y servicio, inversiones, bancos, y otras entradas y salidas de dinero.	Optimización de recursos.	
Recepción	Áreas, administrativas y operativas	Diferentes medios de promoción, reclutadoras, carpas, voceos y folletos según el área	Conseguir las personas correctas en los puestos correctos	

### 4.- Requerimientos:

#### 4.1 Habilidad:

##### 4.1.1. Escolaridad:

*Carrera terminada: secretaria de academia*

##### 4.1.2. Conocimientos especiales necesarios:

*Conocimiento en mecanografía, archivo y atención a visitas ejecutivas y proveedores*

##### 4.1.3. Idiomas:

*No necesario*

#### 4.1.4. Experiencia:

Marcar	Grado	Especificar la habilidad requerida:
	No hace falta más de un mes.	
	Es necesario más de un mes promedio de 3	
	Más de 3 meses pero menos de un año	
<b>x</b>	Más de un año	

#### 4.1.5. Capacitación requerida:

	Menos de un mes
<b>x</b>	Mas de uno, pero menos de tres meses
	Tres meses pero menos de 6
	Mas de seis meses.

#### 4.1.6. Iniciativa:

<b>x</b>	Se requiere habilidad solamente para interpretar órdenes recibidas y ejecutarlas adecuadamente en condiciones normales de trabajo.
	Se requiere iniciativa para resolver algunos problemas sencillos que se presenten en el trabajo.
	Se requiere iniciativa para resolver problemas difíciles que se presentan eventualmente en el trabajo
	Se requiere iniciativa para resolver problemas difíciles que se presentan constantemente en el trabajo.
	Se requiere iniciativa para resolver problemas de gran complejidad y trascendencia que se presenten en el trabajo

## 4.2. Esfuerzo

### 4.2.1. Mental y/o visual

<b>x</b>	Solo requiere la atención normal que debe ponerse en todo trabajo
	Requiere mucha atención pero solo durante periodos cortos: al cobrar dinero, al recibir instrucciones etc.
	Se requiere que se ponga atención intensa en periodos regulares: verificar cantidades o condiciones, medidas etc.
	Se requiere atención intensa y sostenida por delicadeza de los asuntos que se controlan en el puesto y el peligro que existe de cometer errores de trascendencia.

### 4.2.2. Físico:

<b>x</b>	El trabajo exige muy poco esfuerzo pues es bastante variado y solo se realizan operaciones corrientes en un puesto de esta naturaleza.
	El trabajo requiere un esfuerzo físico bastante intenso pues las operaciones se repiten con mucha frecuencia.
	Se realizan esfuerzos físicos intensos pero no de manera constante
	El trabajo exige esfuerzo físico y constante por razón del puesto.

### 4.3. Responsabilidad:

#### 4.3.1. En la dirección de personas:

*De manera directa con: ante la Encargada de Contabilidad y nominas, Gerencia de servicios administrativos, con funcionarios y Empleados.*

#### 4.3.2. En trámites y Procesos:

	Los errores u omisiones en el trabajo pueden afectar la marca de la sección.
<b>x</b>	La marcha del departamento
	La marcha de la división
	La marcha de la organización

#### 4.3.3. En valores y/o equipo:

<b>x</b>	Los bienes que maneja pueden producir perjuicios hasta \$1000.00
	Los perjuicios pueden ser por mas de \$ 5000.00
	Por mas de \$25000.00
	Por más de \$25000.

(Cobranza, y Equipo de Oficina, computo. Maquinaria de operaciones.)

#### 4.4. Condiciones de trabajo.

##### 4.4.1. Ambiente

##### 4.4.2. Tipo.

Aspectos	Excelente
Iluminación	Excelente
Olores	Excelente
Emanaciones	
Humedad	Excelente
Resequedad	Excelente
Corrientes	Excelente

Ventilación	Bueno
Frío	Bueno
Calor	Bueno
Limpieza	Bueno
Ruido	Deficiente

	100%	75%	50%	25%	10%	Eventual o nunca.
Interior		X				
Exterior				X		
Escritorio			X			
Marina						X
Restirado						X
Mostrador						X
Vehículo					X	
De pie						X
Sentado			X			
Caminando				X		
Manejando						X

### 4.4.3. Riesgos.

#### 4.4.3.1. Accidentes de trabajo:

	Elevadas	Considerables	Escasas	Remotas
Caídas				X
Cortadas				X
Mutilaciones				X
Quemaduras				X
Golpes				X
Choques eléctricos				X
Raspaduras				X
Mancha duchas				X
Envenenamientos				X

	Elevadas	Considerables	Escasas	Remotas
Alergias				X
Oído				X
Vista				X
Sist. Respiratorio				X
Sist. Nervioso				X
Sist., Digestivo				X
Saturnismo				X
Otros				X

#### 4.4. Perfil:

Edad: de 24 a 32 años

Sexo: Femenino

Estado Civil: Soltera

Rasgos físicos deseables: Buena presentación.

Características psicológicas deseables: Valores de responsabilidad, de trabajo en equipo, y de superación

**Puesto:**  
**Cajera**

**I.- Generalidades:**

Se debe mantener al día la información a la caja y coadyuvar en todo lo que sea necesario con el encargada de crédito y cobranza, gerente de servicios administrativos, gerente general y auditoria externa.

**1.1.- Denominación del puesto:**

*Cajera – Zulema Vazquez*

**1.2.- Localización en la organización:** *Empresa COMPUSTAR*

**1.3.- Jefe Inmediato Superior:**

*LAE Jaime Sotelo Supervisor de crédito y cobranza*

**1.4 Jornada de trabajo:**

De 8 a m a 6 PM Lunes a Viernes, Sábados de 9 AM a 1 PM.

Hora de comida de 1pm a 2 PM de lunes a viernes.

Observaciones: Extensión de jornada de trabajo según las necesidades del puesto.

**1.5.-: Localización física:**

La oficina esta ubicada en el segundo piso al fondo de la entrada a la tienda.

## 2.- Descripción analítica:

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábados
Registrar por operación en la maquina registradora el cobro de facturas, notas de crédito por anticipos de clientes o reposición por mercancía devuelta y relación de cobranza de cobradores	Registrar por operación en la maquina registradora el cobro de facturas, notas de crédito por anticipos de clientes o reposición por mercancía devuelta y relación de cobranza de cobradores	Registrar por operación en la maquina registradora el cobro de facturas, notas de crédito por anticipos de clientes o reposición por mercancía devuelta y relación de cobranza de cobradores	Registrar por operación en la maquina registradora el cobro de facturas, notas de crédito por anticipos de clientes o reposición por mercancía devuelta y relación de cobranza de cobradores	Registrar por operación en la maquina registradora el cobro de facturas, notas de crédito por anticipos de clientes o reposición por mercancía devuelta y relación de cobranza de cobradores	Registrar por operación en la maquina registradora el cobro de facturas, notas de crédito por anticipos de clientes o reposición por mercancía devuelta y relación de cobranza de cobradores
Elaborar recibo de caja al cobrador por la cobranza del día que le entreguen con la relación anexa y firmar después de sellarlo con maquina registradora	Elaborar recibo de caja al cobrador por la cobranza del día que le entreguen con la relación anexa y firmar después de sellarlo con maquina registradora	Elaborar recibo de caja al cobrador por la cobranza del día que le entreguen con la relación anexa y firmar después de sellarlo con maquina registradora	Elaborar recibo de caja al cobrador por la cobranza del día que le entreguen con la relación anexa y firmar después de sellarlo con maquina registradora	Elaborar recibo de caja al cobrador por la cobranza del día que le entreguen con la relación anexa y firmar después de sellarlo con maquina registradora	Elaborar recibo de caja al cobrador por la cobranza del día que le entreguen con la relación anexa y firmar después de sellarlo con maquina registradora
Elaborar ficha de deposito bancario de acuerdo con el corte de caja y tipo de moneda (pesos o dólares) y entregar al office boy bolsa con los cheques y efectivo previa firma de recibido	Elaborar ficha de deposito bancario de acuerdo con el corte de caja y tipo de moneda (pesos o dólares) y entregar al office boy bolsa con los cheques y efectivo previa firma de recibido	Elaborar ficha de deposito bancario de acuerdo con el corte de caja y tipo de moneda (pesos o dólares) y entregar al office boy bolsa con los cheques y efectivo previa firma de recibido	Elaborar ficha de deposito bancario de acuerdo con el corte de caja y tipo de moneda (pesos o dólares) y entregar al office boy bolsa con los cheques y efectivo previa firma de recibido	Elaborar ficha de deposito bancario de acuerdo con el corte de caja y tipo de moneda (pesos o dólares) y entregar al office boy bolsa con los cheques y efectivo previa firma de recibido	Elaborar ficha de deposito bancario de acuerdo con el corte de caja y tipo de moneda (pesos o dólares) y entregar al office boy bolsa con los cheques y efectivo previa firma de recibido

1 Quincena	2 Quincena
Elaboración de cotizaciones clientes y otra actividad necesaria que se requiera para buena marcha de la empresa	Elaboración de cotizaciones clientes y otra actividad necesaria que se requiera para buena marcha de la empresa

### 3.- Descripción Genérica:

<b>FUNCION</b>	<b>Unidad articulo o persona afectada</b>	<b>Sistema, procedimiento o técnica utilizada</b>	<b>Objetivo o razón de la función</b>	<b>Observaciones</b>
Contabilidad y Nominas	Directamente con clientes de servicios brindados	De acuerdo con el control de entradas y salidas en el software de almacén para cobro del servicio	Renta de espacio en la empresa logística	
Crédito y Cobranzas	Administración del tiempo del cobrador	Control de pagos, y cartera de clientes	Ingresos principales de la empresa	
Cajera	Todas las áreas	Control de pagos de consumos internos y servicio, inversiones, bancos, y otras entradas y salidas de dinero.	Optimización de recursos.	
Recepción	Áreas, administrativas y operativas	Diferentes medios de promoción, reclutadoras, carpas, voceos y folletos según el área	Conseguir las personas correctas en los puestos correctos	

### 4.- Requerimientos:

#### 4.1 Habilidad:

##### 4.1.1. Escolaridad:

*Carrera terminada: secundaria*

##### 4.1.2. Conocimientos especiales necesarios:

*Conocimiento en mecanografía, archivo y atención a visitas ejecutivas*

##### 4.1.3. Idiomas:

*No necesario*

#### 4.1.4. Experiencia:

Marcar	Grado	Especificar la habilidad requerida:
	No hace falta más de un mes.	
<b>X</b>	Es necesario más de un mes promedio de 3	
	Más de 3 meses pero menos de un año	
	Más de un año	

#### 4.1.5. Capacitación requerida:

	Menos de un mes
<b>X</b>	Mas de uno, pero menos de tres meses
	Tres meses pero menos de 6
	Mas de seis meses.

#### 4.1.6. Iniciativa:

<b>X</b>	Se requiere habilidad solamente para interpretar órdenes recibidas y ejecutarlas adecuadamente en condiciones normales de trabajo.
	Se requiere iniciativa para resolver algunos problemas sencillos que se presenten en el trabajo.
	Se requiere iniciativa para resolver problemas difíciles que se presentan eventualmente en el trabajo
	Se requiere iniciativa para resolver problemas difíciles que se presentan constantemente en el trabajo.
	Se requiere iniciativa para resolver problemas de gran complejidad y trascendencia que se presenten en el trabajo

## 4.2. Esfuerzo

### 4.2.1. Mental y/o visual

<b>x</b>	Solo requiere la atención normal que debe ponerse en todo trabajo
	Requiere mucha atención pero solo durante periodos cortos: al cobrar dinero, al recibir instrucciones etc.
	Se requiere que se ponga atención intensa en periodos regulares: verificar cantidades o condiciones, medidas etc.
	Se requiere atención intensa y sostenida por delicadeza de los asuntos que se controlan en el puesto y el peligro que existe de cometer errores de trascendencia.

### 4.2.2. Físico:

<b>x</b>	El trabajo exige muy poco esfuerzo pues es bastante variado y solo se realizan operaciones corrientes en un puesto de esta naturaleza.
	El trabajo requiere un esfuerzo físico bastante intenso pues las operaciones se repiten con mucha frecuencia.
	Se realizan esfuerzos físicos intensos pero no de manera constante
	El trabajo exige esfuerzo físico y constante por razón del puesto.

## 4.3. Responsabilidad:

### 4.3.1. En la dirección de personas:

De manera directa con: ante la Gerencia de servicios administrativos, con funcionarios y Empleados.

### 4.3.2. En trámites y Procesos:

	Los errores u omisiones en el trabajo pueden afectar la marca de la sección.
<b>x</b>	La marcha del departamento
	La marcha de la división
	La marcha de la organización

### 4.3.3. En valores y/o equipo:

X	Los bienes que maneja pueden producir perjuicios hasta \$1000.00
	Los perjuicios pueden ser por mas de \$ 5000.00
	Por menos de \$25,000.00
	Por más de \$25,000.00.

(Cobranza, y Equipo de Oficina, computo. Maquinaria de operaciones.)

### 4.4. Condiciones de trabajo.

#### 4.4.1. Ambiente

#### 4.4.2. Tipo.

Aspectos	Excelente
Iluminación	Excelente
Olores	Excelente
Emanaciones	
Humedad	Excelente
Resequedad	Excelente
Corrientes	Excelente

Ventilación	Bueno
Frío	Bueno
Calor	Bueno
Limpieza	Bueno
Ruido	Deficiente

	100%	75%	50%	25%	10%	Eventual o nunca.
Interior		X				
Exterior				X		
Escritorio			X			
Marina						X
Restirado						X
Mostrador						X
Vehículo					X	
De pie						X
Sentado			X			
Caminando				X		
Manejando						X

#### 4.4.3. Riesgos.

##### 4.4.3.1. Accidentes de trabajo:

	Elevadas	Considerables	Escasas	Remotas
Caídas				X
Cortadas				X
Mutilaciones				X
Quemaduras				X
Golpes				X
Choques eléctricos				X
Raspaduras				X
Mancha duchas				X
Envenenamientos				X

	Elevadas	Considerables	Escasas	Remotas
Alergias				X
Oído				X
Vista				X
Sist. Respiratorio				X
Sist. Nervioso				X
Sist., Digestivo				X
Saturnismo				X
Otros				X

#### 4.4. Perfil:

Edad: de 24 a 32 años

Sexo: Femenina

Estado Civil: Soltera

Rasgos físicos deseables: Buena presentación.

Características psicológicas deseables: Valores de responsabilidad, de trabajo en equipo, y de superación

**Puesto:**  
**Gerente de ventas y servicios**

**I.- Generalidades:**

Desarrollar para aprobación por parte de la gerencia general, los Objetivos, políticas, y programas de ventas de la compañía, diseñados para lograr el máximo de ventas, con los mayores rendimientos y el mínimo de esfuerzo y costo de operación. Así como también programas específicos de actividades promocionales y de publicidad.

Elaborar el presupuesto de gastos de operación de su área y ponerlo a consideración de la gerencia general para su aprobación

Vigilar el cumplimiento de las políticas fijadas por la administración, así como evaluar periódicamente los resultados de operación obtenidos contra los resultados presupuestados, explicando sus variaciones.

Mantener un adecuado contacto con los clientes, para que estos tengan apropiado conocimiento de los productos de la compañía y mantenerlos constantemente informados de la líneas y productos nuevos, actividades de promoción, diseño, calidad, presentación de productos, concursos y cambios de precios.

Estudiar y analizar el mercado de clientes y consumidores bajo investigaciones realizadas con asesores especializados, con el objeto de poder ofrecer productos den condiciones óptimas y de competencia. Dichos estudios podrán ser:

estudios de los consumidores

hábitos de compra

tendencias demográficas

nivel socio-económico

estudios de clientes

estudios de precios y productos que maneja la competencia

capacidad de pago

capacidad de comercialización

Coordinar conjuntamente con el gerente general, lo relacionado con aspectos de personal para efectos de selección, motivación, promoción y ascenso. Así como necesidades de personal de ventas, evaluación de su desempeño y programas de desarrollo, conforme a las políticas y procedimientos fijados por la administración de la compañía.

Administrar y manejar el personal de ventas bajo su dependencia, distribuyendo las labores y funciones de trabajo, supervisando y aplicando las políticas y procedimientos establecidos en los manuales de organización y procedimientos de la compañía

**1.1.- Denominación del puesto:**

*Gerente de Ventas y Servicios – LAE Carlos Hernandez*

**1.2.- Localización en la organización: Empresa COMPUSTAR**

**1.3.- Jefe Inmediato Superior:**

*Carlos Sanchez Gerente general*

**1.4 Jornada de trabajo:**

*De 8 a m a 6 PM Lunes a Viernes, Sábados de 9 AM a 1 PM.*

*Hora de comida de 1pm a 2 PM de lunes a viernes.*

*Observaciones: Extensión de jornada de trabajo según las necesidades del puesto.*

**1.5.-: Localización física:**

*La oficina esta ubicada en el segundo piso al fondo de la entrada a la tienda.*

## 2.- Descripción analítica:

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábados
Conocer el desempeño de los representantes de venta a través de la revisión del reporte diario de trabajo.	Conocer el desempeño de los representantes de venta a través de la revisión del reporte diario de trabajo.	Conocer el desempeño de los representantes de venta a través de la revisión del reporte diario de trabajo.	Conocer el desempeño de los representantes de venta a través de la revisión del reporte diario de trabajo.	Conocer el desempeño de los representantes de venta a través de la revisión del reporte diario de trabajo.	Conocer el desempeño de los representantes de venta a través de la revisión del reporte diario de trabajo.
Revisar y analizar la revisión de cobranza.	Revisar y analizar la revisión de cobranza.	Revisar y analizar la revisión de cobranza.	Revisar y analizar la revisión de cobranza.	Revisar y analizar la revisión de cobranza.	Revisar y analizar la revisión de cobranza.
Vigilar que el coordinador haga del conocimiento de los representantes de venta acerca de la situación que guardan con respecto a su cuota de ventas.	Vigilar que el coordinador haga del conocimiento de los representantes de venta acerca de la situación que guardan con respecto a su cuota de ventas.	Vigilar que el coordinador haga del conocimiento de los representantes de venta acerca de la situación que guardan con respecto a su cuota de ventas.	Vigilar que el coordinador haga del conocimiento de los representantes de venta acerca de la situación que guardan con respecto a su cuota de ventas.	Vigilar que el coordinador haga del conocimiento de los representantes de venta acerca de la situación que guardan con respecto a su cuota de ventas.	Vigilar que el coordinador haga del conocimiento de los representantes de venta acerca de la situación que guardan con respecto a su cuota de ventas.
Revisar conjuntamente con la gerencia general los programas de trabajo diario de cada representante y promotor.	Revisar conjuntamente con la gerencia general los programas de trabajo diario de cada representante y promotor.	Revisar conjuntamente con la gerencia general los programas de trabajo diario de cada representante y promotor.	Revisar conjuntamente con la gerencia general los programas de trabajo diario de cada representante y promotor.	Revisar conjuntamente con la gerencia general los programas de trabajo diario de cada representante y promotor.	Revisar conjuntamente con la gerencia general los programas de trabajo diario de cada representante y promotor.

1 Quincena	2 Quincena
<p>Llevar a cabo revisiones trimestrales de las cuotas de venta asignadas a los representantes de venta, conjuntamente con la gerencia general, en base a:</p> <p>Incremento de precios de líneas de mercado</p> <p>Revisar y analizar conjuntamente con el gerente general el reporte semanal de ventas por líneas y por zonas, e informar de estos resultados a los representantes.</p> <p>Presidir las juntas mensuales de trabajo con los representantes de ventas y promotores con el propósito de:</p> <p>Discutir los resultados del mes anterior</p> <p>Programar las ventas del siguiente mes: promociones, nuevos productos, concursos de líneas específicas.</p> <p>Participar en la elaboración del programa en la selección de fechas y de lugares de exhibición, conjuntamente con el gerente general.</p> <p>Participar en la elaboración del programa de la exhibición anual de ventas, conjuntamente con el gerente general.</p> <p>Planear mensualmente o bimestralmente concursos de venta entre los representantes y promotores conjuntamente con la gerencia general</p>	
<p>Nota: Anualmente se realizan estas actividades</p>	<p>Elaborar el programa anual de juntas de representantes y promotores.</p> <p>Redistribuir cuando así sea necesario a los clientes dentro de las zonas de venta, de acuerdo a su potencial.</p> <p>Orientar a los representantes de ventas de nuevo ingreso en cuanto a políticas y sistemas de trabajo</p> <p>Elaborar un programa de visitas a clientes foráneos</p> <p>Formular memoranda referentes a: cambio de condiciones a representantes de venta</p> <p>Autorización de viáticos a representantes foráneos.</p> <p>Autorización de ofertas a clientes.</p>

### 3.- Descripción Genérica:

<b>FUNCION</b>	<b>Unidad articulo o persona afectada</b>	<b>Sistema, procedimiento o técnica utilizada</b>	<b>Objetivo o razón de la función</b>	<b>Observaciones</b>
Ventas	Administración del tiempo de los representantes de ventas	Visitas a clientes y prospectos para ventas y cobranza	Alcance de metas de ventas y cobranza	
promoción	Administración del tiempo del promotor	Control de visitas a prospectos de clientes	Dar a conocer los productos y servicios y consecución de clientes	
Servicio Técnico	Administración del tiempo del técnico	Control de servicios	Servicio exprés	
Recepción de Mercancías	Inventarios y compras	Recibir la mercancía cotejando la orden de compra al proveedor	Revisar que este en buen estado la mercancía que se recibe y completa	

### 4.- Requerimientos:

#### 4.1 Habilidad:

##### 4.1.1. Escolaridad:

*Carrera terminada: de L.A.E., Relaciones Comerciales, Informático*

##### 4.1.2. Conocimientos especiales necesarios:

Manejo de personal, conocimiento de técnicas de Ventas, conocimiento del giro de la empresa, sus productos que comercializa

##### 4.1.3. Idiomas:

No necesario

#### 4.1.4. Experiencia:

Marcar	Grado	Especificar la habilidad requerida:
	No hace falta más de un mes.	
	Es necesario más de un mes promedio de 3	
	Más de 3 meses pero menos de un año	
x	Más de un año	

#### 4.1.5. Capacitación requerida:

	Menos de un mes
x	Mas de uno, pero menos de tres meses
	Tres meses pero menos de 6
	Mas de seis meses.

#### 4.1.6. Iniciativa:

	Se requiere habilidad solamente para interpretar órdenes recibidas y ejecutarlas adecuadamente en condiciones normales de trabajo.
	Se requiere iniciativa para resolver algunos problemas sencillos que se presenten en el trabajo.
	Se requiere iniciativa para resolver problemas difíciles que se presentan eventualmente en el trabajo
	Se requiere iniciativa para resolver problemas difíciles que se presentan constantemente en el trabajo.
x	Se requiere iniciativa para resolver problemas de gran complejidad y trascendencia que se presenten en el trabajo

## 4.2. Esfuerzo

### 4.2.1. Mental y/o visual

	Solo requiere la atención normal que debe ponerse en todo trabajo
	Requiere mucha atención pero solo durante periodos cortos: al cobrar dinero, al recibir instrucciones etc.
	Se requiere que se ponga atención intensa en periodos regulares: verificar cantidades o condiciones, medidas etc.
<b>x</b>	Se requiere atención intensa y sostenida por delicadeza de los asuntos que se controlan en el puesto y el peligro que existe de cometer errores de trascendencia.

### 4.2.2. Físico:

<b>x</b>	El trabajo exige muy poco esfuerzo pues es bastante variado y solo se realizan operaciones corrientes en un puesto de esta naturaleza.
	El trabajo requiere un esfuerzo físico bastante intenso pues las operaciones se repiten con mucha frecuencia.
	Se realizan esfuerzos físicos intensos pero no de manera constante
	El trabajo exige esfuerzo físico y constante por razón del puesto.

## 4.3. Responsabilidad:

### 4.3.1. En la dirección de personas:

*De manera directa con: ante la Gerencia general, con funcionarios y Empleados.*

*De manera indirecta con Obreros Calificados y no calificados.*

### 4.3.2. En trámites y Procesos:

	Los errores u omisiones en el trabajo pueden afectar la marcha de la sección.
	La marcha del departamento
	La marcha de la división
<b>x</b>	La marcha de la organización

### 4.3.3. En valores y/o equipo:

	Los bienes que maneja pueden producir perjuicios hasta \$1000.00
	Los perjuicios pueden ser por mas de \$ 5000.00
	Por menos de \$25,000.00
X	Por más de \$25,000.00.

(Cobranza, y Equipo de Oficina, computo. Maquinaria de operaciones.)

### 4.4. Condiciones de trabajo.

#### 4.4.1. Ambiente

#### 4.4.2. Tipo.

Aspectos	Excelente
Iluminación	Excelente
Olores	Excelente
Emanaciones	
Humedad	Excelente
Resequedad	Excelente
Corrientes	Excelente

Ventilación	Bueno
Frío	Bueno
Calor	Bueno
Limpieza	Bueno
Ruido	Deficiente

	100%	75%	50%	25%	10%	Eventual o nunca.
Interior		X				
Exterior				X		
Escritorio			X			
Marina						X
Restirado						X
Mostrador						X
Vehículo					X	
De pie						X
Sentado			X			
Caminando				X		
Manejando						X

### 4.4.3. Riesgos.

#### 4.4.3.1. Accidentes de trabajo:

	Elevadas	Considerables	Escasas	Remotas
Caídas				X
Cortadas				X
Mutilaciones				X
Quemaduras				X
Golpes				X
Choques eléctricos				X
Raspaduras				X
Mancha duchas				X
Envenenamientos				X

	Elevadas	Considerables	Escasas	Remotas
Alergias				X
Oído				X
Vista				X
Sist. Respiratorio				X
Sist. Nervioso				X
Sist., Digestivo				X
Saturnismo				X
Otros				X

#### 4.4. Perfil:

Edad: de 30 a 45 años

Sexo: Masculino

Estado Civil: Casado

Rasgos físicos deseables: Buena presentación.

Características psicológicas deseables: Valores de responsabilidad, de trabajo en equipo, y de superación.

**Puesto:**  
**Vendedor**

**I.- Generalidades:**

Desarrollar para aprobación por parte de la gerencia general, los Objetivos, políticas, y programas de ventas de la compañía, diseñados para lograr el máximo de ventas, con los mayores rendimientos y el mínimo de esfuerzo y costo de operación. Así como también programas específicos de actividades promocionales y de publicidad.

Mantener un adecuado contacto con los clientes, para que estos tengan apropiado conocimiento de los productos de la compañía y mantenerlos constantemente informados de la líneas y productos nuevos, actividades de promoción, diseño, calidad, presentación de productos, concursos y cambios de precios.

**1.1.- Denominación del puesto:**

*Vendedores son tres L.I. Isaac, Monica y Maria*

**1.2.- Localización en la organización:** *Empresa COMPUSTAR*

**1.3.- Jefe Inmediato Superior:**

*LAE Carlos Hernandez Gerente de Ventas y Servicios*

**1.4 Jornada de trabajo:**

De 8 a m a 6 PM Lunes a Viernes, Sábados de 9 AM a 1 PM.

Hora de comida de 1pm a 2 PM de lunes a viernes.

Observaciones: Extensión de jornada de trabajo según las necesidades del puesto.

**1.5.-: Localización física:**

La oficina esta ubicada en el segundo piso al fondo de la entrada a la tienda.

## 2.- Descripción analítica:

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábados
Representante local Asistir diariamente a la compañía.	Representante local Asistir diariamente a la compañía.	Representante local Asistir diariamente a la compañía.	Representante local Asistir diariamente a la compañía.	Representante local Asistir diariamente a la compañía.	Representante local Asistir diariamente a la compañía.
Preparar y entregar a su gerente inmediato, el reporte diario de trabajo del día anterior.	Preparar y entregar a su gerente inmediato, el reporte diario de trabajo del día anterior.	Preparar y entregar a su gerente inmediato, el reporte diario de trabajo del día anterior.	Preparar y entregar a su gerente inmediato, el reporte diario de trabajo del día anterior.	Preparar y entregar a su gerente inmediato, el reporte diario de trabajo del día anterior.	Preparar y entregar a su gerente inmediato, el reporte diario de trabajo del día anterior.
Organizar y establecer el plan de trabajo diario.	Organizar y establecer el plan de trabajo diario.	Organizar y establecer el plan de trabajo diario.	Organizar y establecer el plan de trabajo diario.	Organizar y establecer el plan de trabajo diario.	Organizar y establecer el plan de trabajo diario.
Visitar a los clientes de la zona y hacer tanto labor de venta como de cobranza.	Visitar a los clientes de la zona y hacer tanto labor de venta como de cobranza.	Visitar a los clientes de la zona y hacer tanto labor de venta como de cobranza.	Visitar a los clientes de la zona y hacer tanto labor de venta como de cobranza.	Visitar a los clientes de la zona y hacer tanto labor de venta como de cobranza.	Visitar a los clientes de la zona y hacer tanto labor de venta como de cobranza.
Mantener actualizados y en óptimas condiciones sus catálogos de ventas.	Mantener actualizados y en óptimas condiciones sus catálogos de ventas.	Mantener actualizados y en óptimas condiciones sus catálogos de ventas.	Mantener actualizados y en óptimas condiciones sus catálogos de ventas.	Mantener actualizados y en óptimas condiciones sus catálogos de ventas.	Mantener actualizados y en óptimas condiciones sus catálogos de ventas.
Vigilar que los promotores den servicio constante y rotación a los productos.	Vigilar que los promotores den servicio constante y rotación a los productos.	Vigilar que los promotores den servicio constante y rotación a los productos.	Vigilar que los promotores den servicio constante y rotación a los productos.	Vigilar que los promotores den servicio constante y rotación a los productos.	Vigilar que los promotores den servicio constante y rotación a los productos.
Entregar a la cajera general la cobranza del día anterior.	Entregar a la cajera general la cobranza del día anterior.	Entregar a la cajera general la cobranza del día anterior.	Entregar a la cajera general la cobranza del día anterior.	Entregar a la cajera general la cobranza del día anterior.	Entregar a la cajera general la cobranza del día anterior.

1 Quincena	2 Quincena
participar mensualmente en las juntas de ventas o cada vez que se le solicite.	

### 3.- Descripción Genérica:

FUNCION	Unidad artículo o persona afectada	Sistema, procedimiento o técnica utilizada	Objetivo o razón de la función	Observaciones
Ventas	Administración del tiempo de los representantes de ventas	Visitas a clientes y prospectos para ventas y cobranza	Alcance de metas de ventas y cobranza	
promoción	Administración del tiempo del promotor	Control de visitas a prospectos de clientes	Dar a conocer los productos y servicios y consecución de clientes	
Servicio Técnico	Administración del tiempo del técnico	Control de servicios	Servicio exprés	
Recepción de Mercancías	Inventarios y compras	Recibir la mercancía cotejando la orden de compra al proveedor	Revisar que este en buen estado la mercancía que se recibe y completa	

### 4.- Requerimientos:

#### 4.1 Habilidad:

##### 4.1.1. Escolaridad:

Carrera terminada: de L.A.E., Relaciones Comerciales, Informático

##### 4.1.2. Conocimientos especiales necesarios:

Manejo de personal, conocimiento de técnicas de Ventas, conocimiento del giro de la empresa, sus productos que comercializa

##### 4.1.3. Idiomas:

No necesario

#### 4.1.4. Experiencia:

Marcar	Grado	Especificar la habilidad requerida:
	No hace falta más de un mes.	
	Es necesario más de un mes promedio de 3	
	Más de 3 meses pero menos de un año	
<b>X</b>	Más de un año	

#### 4.1.5. Capacitación requerida:

	Menos de un mes
<b>X</b>	Mas de uno, pero menos de tres meses
	Tres meses pero menos de 6
	Mas de seis meses.

#### 4.1.6. Iniciativa:

	Se requiere habilidad solamente para interpretar órdenes recibidas y ejecutarlas adecuadamente en condiciones normales de trabajo.
	Se requiere iniciativa para resolver algunos problemas sencillos que se presenten en el trabajo.
<b>X</b>	Se requiere iniciativa para resolver problemas difíciles que se presentan eventualmente en el trabajo
	Se requiere iniciativa para resolver problemas difíciles que se presentan constantemente en el trabajo.
	Se requiere iniciativa para resolver problemas de gran complejidad y trascendencia que se presenten en el trabajo

## 4.2. Esfuerzo

### 4.2.1. Mental y/o visual

<b>x</b>	Solo requiere la atención normal que debe ponerse en todo trabajo
	Requiere mucha atención pero solo durante periodos cortos: al cobrar dinero, al recibir instrucciones etc.
	Se requiere que se ponga atención intensa en periodos regulares: verificar cantidades o condiciones, medidas etc.
	Se requiere atención intensa y sostenida por delicadeza de los asuntos que se controlan en el puesto y el peligro que existe de cometer errores de trascendencia.

### 4.2.2. Físico:

<b>x</b>	El trabajo exige muy poco esfuerzo pues es bastante variado y solo se realizan operaciones corrientes en un puesto de esta naturaleza.
	El trabajo requiere un esfuerzo físico bastante intenso pues las operaciones se repiten con mucha frecuencia.
	Se realizan esfuerzos físicos intensos pero no de manera constante
	El trabajo exige esfuerzo físico y constante por razón del puesto.

## 4.3. Responsabilidad:

### 4.3.1. En la dirección de personas:

De manera directa con: ante la Gerencia general, con funcionarios y Empleados.

De manera indirecta con Obreros Calificados y no calificados.

### 4.3.2. En trámites y Procesos:

	Los errores u omisiones en el trabajo pueden afectar la marca de la sección.
<b>x</b>	La marcha del departamento
	La marcha de la división
	La marcha de la organización

### 4.3.3. En valores y/o equipo:

X	Los bienes que maneja pueden producir perjuicios hasta \$1000.00
	Los perjuicios pueden ser por mas de \$ 5000.00
	Por menos de \$25,000.00
	Por más de \$25,000.00.

(Cobranza, y Equipo de Oficina, computo. Maquinaria de operaciones.)

### 4.4. Condiciones de trabajo.

#### 4.4.1. Ambiente

#### 4.4.2. Tipo.

Aspectos	Excelente
Iluminación	Excelente
Olores	Excelente
Emanaciones	
Humedad	Excelente
Resequedad	Excelente
Corrientes	Excelente

Ventilación	Bueno
Frío	Bueno
Calor	Bueno
Limpieza	Bueno
Ruido	Deficiente

	100%	75%	50%	25%	10%	Eventual o nunca.
Interior		X				
Exterior				X		
Escritorio			X			
Marina						X
Restirado						X
Mostrador						X
Vehículo					X	
De pie						X
Sentado			X			
Caminando				X		
Manejando						X

### 4.4.3. Riesgos.

#### 4.4.3.1. Accidentes de trabajo:

	<b>Elevadas</b>	<b>Considerables</b>	<b>Escasas</b>	<b>Remotas</b>
Caídas				X
Cortadas				X
Mutilaciones				X
Quemaduras				X
Golpes				X
Choques eléctricos				X
Raspaduras				X
Mancha duchas				X
Envenenamientos				X

	<b>Elevadas</b>	<b>Considerables</b>	<b>Escasas</b>	<b>Remotas</b>
Alergias				X
Oído				X
Vista				X
Sist. Respiratorio				X
Sist. Nervioso				X
Sist., Digestivo				X
Saturnismo				X
Otros				X

#### 4.4. Perfil:

Edad: de 30 a 45 años

Sexo: Masculino

Estado Civil: Casado

Rasgos físicos deseables: Buena presentación.

Características psicológicas deseables: Valores de responsabilidad, de trabajo en equipo, y de superación.

**Puesto:**  
**Promotor de ventas**

**I.- Generalidades:**

Mantener un adecuado contacto con los clientes, para que estos tengan apropiado conocimiento de los productos de la compañía y mantenerlos constantemente informados de la líneas y productos nuevos, actividades de promoción, diseño, calidad, presentación de productos, concursos y cambios de precios.

Estudiar y analizar el mercado de clientes y consumidores bajo investigaciones realizadas con asesores especializados, con el objeto de poder ofrecer productos den condiciones óptimas y de competencia. Dichos estudios podrán ser:

estudios de los consumidores

hábitos de compra

tendencias demográficas

nivel socio-económico

estudios de clientes

estudios de precios y productos que maneja la competencia

capacidad de pago

capacidad de comercialización

**1.1.- Denominación del puesto:**

*Promotor de ventas – L.I. Maria Hernandez*

**1.2.- Localización en la organización:** *Empresa Computar*

**1.3.- Jefe Inmediato Superior:**

*Carlos Hernandez Gerente de Ventas y Servicios*

#### 1.4 Jornada de trabajo:

De 8 a m a 6 PM Lunes a Viernes, Sábados de 9 AM a 1 PM.

Hora de comida de 1pm a 2 PM de lunes a viernes.

Observaciones: Extensión de jornada de trabajo según las necesidades del puesto.

#### 1.5.-: Localización física:

La oficina esta ubicada en el segundo piso al fondo de la entrada a la tienda.

#### 2.- Descripción analítica:

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábados
Prestar un servicio de necesidades de las mercancías en las instalaciones o establecimientos de los clientes.	Prestar un servicio de necesidades de las mercancías en las instalaciones o establecimientos de los clientes.	Prestar un servicio de necesidades de las mercancías en las instalaciones o establecimientos de los clientes.	Prestar un servicio de necesidades de las mercancías en las instalaciones o establecimientos de los clientes.	Prestar un servicio de necesidades de las mercancías en las instalaciones o establecimientos de los clientes.	Prestar un servicio de necesidades de las mercancías en las instalaciones o establecimientos de los clientes.
Entregar folletos o catálogos publicitarias de los diferentes productos personalmente al cliente.	Entregar folletos o catálogos publicitarias de los diferentes productos personalmente al cliente.	Entregar folletos o catálogos publicitarias de los diferentes productos personalmente al cliente.	Entregar folletos o catálogos publicitarias de los diferentes productos personalmente al cliente.	Entregar folletos o catálogos publicitarias de los diferentes productos personalmente al cliente.	Entregar folletos o catálogos publicitarias de los diferentes productos personalmente al cliente.
Formular el reporte diario de trabajo y entregarlo al gerente de ventas y servicios.	Formular el reporte diario de trabajo y entregarlo al gerente de ventas y servicios.	Formular el reporte diario de trabajo y entregarlo al gerente de ventas y servicios.	Formular el reporte diario de trabajo y entregarlo al gerente de ventas y servicios.	Formular el reporte diario de trabajo y entregarlo al gerente de ventas y servicios.	Formular el reporte diario de trabajo y entregarlo al gerente de ventas y servicios.
Programar sus rutas de servicio diariamente	Programar sus rutas de servicio diariamente	Programar sus rutas de servicio diariamente	Programar sus rutas de servicio diariamente	Programar sus rutas de servicio diariamente	Programar sus rutas de servicio diariamente

1 Quincena	2 Quincena
Participar anualmente en la forma física de inventarios Responsable de montar y desmontar anualmente la exhibición de productos	Auxiliar en la tarea de entregar pedidos verificados a solicitud del cliente Informar al gerente de ventas y servicios de la escasez o falta de existencias de determinados productos en el establecimiento del cliente Apoyar al cliente en la instalación de los productos en lugares ideales de la compañía Auxiliar en cualquier otra actividad relacionada con la función de ventas y servicios

### 3.- Descripción Genérica:

FUNCION	Unidad articulo o persona afectada	Sistema, procedimiento o técnica utilizada	Objetivo o razón de la función	Observaciones
Ventas	Administración del tiempo de los representantes de ventas	Visitas a clientes y prospectos para ventas y cobranza	Alcance de metas de ventas y cobranza	
promoción	Administración del tiempo del promotor	Control de visitas a prospectos de clientes	Dar a conocer los productos y servicios y consecución de clientes	
Servicio Técnico	Administración del tiempo del técnico	Control de servicios	Servicio exprés	
Recepción de Mercancías	Inventarios y compras	Recibir la mercancía cotejando la orden de compra al proveedor	Revisar que este en buen estado la mercancía que se recibe y completa	

#### 4.- Requerimientos:

##### 4.1 Habilidad:

###### 4.1.1. Escolaridad:

Carrera terminada: de L.A.E., Relaciones Comerciales, Informático

###### 4.1.2. Conocimientos especiales necesarios:

Manejo de personal, conocimiento de técnicas de Ventas, conocimiento del giro de la empresa, sus productos que comercializa

###### 4.1.3. Idiomas:

No necesario

###### 4.1.4. Experiencia:

Marcar	Grado	Especificar la habilidad requerida:
	No hace falta más de un mes.	
X	Es necesario más de un mes promedio de 3	
	Más de 3 meses pero menos de un año	
	Más de un año	

###### 4.1.5. Capacitación requerida:

	Menos de un mes
X	Mas de uno, pero menos de tres meses
	Tres meses pero menos de 6
	Mas de seis meses.

#### 4.1.6. Iniciativa:

	Se requiere habilidad solamente para interpretar órdenes recibidas y ejecutarlas adecuadamente en condiciones normales de trabajo.
<b>x</b>	Se requiere iniciativa para resolver algunos problemas sencillos que se presenten en el trabajo.
	Se requiere iniciativa para resolver problemas difíciles que se presentan eventualmente en el trabajo
	Se requiere iniciativa para resolver problemas difíciles que se presentan constantemente en el trabajo.
	Se requiere iniciativa para resolver problemas de gran complejidad y trascendencia que se presenten en el trabajo

#### 4.2. Esfuerzo

##### 4.2.1. Mental y/o visual

	Solo requiere la atención normal que debe ponerse en todo trabajo
<b>x</b>	Requiere mucha atención pero solo durante periodos cortos: al cobrar dinero, al recibir instrucciones etc.
	Se requiere que se ponga atención intensa en periodos regulares: verificar cantidades o condiciones, medidas etc.
	Se requiere atención intensa y sostenida por delicadeza de los asuntos que se controlan en el puesto y el peligro que existe de cometer errores de trascendencia.

##### 4.2.2. Físico:

	El trabajo exige muy poco esfuerzo pues es bastante variado y solo se realizan operaciones corrientes en un puesto de esta naturaleza.
<b>x</b>	El trabajo requiere un esfuerzo físico bastante intenso pues las operaciones se repiten con mucha frecuencia.
	Se realizan esfuerzos físicos intensos pero no de manera constante
	El trabajo exige esfuerzo físico y constante por razón del puesto.

#### 4.3. Responsabilidad:

##### 4.3.1. En la dirección de personas:

De manera directa con: ante la Gerencia general, con funcionarios y Empleados.

De manera indirecta con Obreros Calificados y no calificados.

### 4.3.2. En trámites y Procesos:

	Los errores u omisiones en el trabajo pueden afectar la marca de la sección.
<b>x</b>	La marcha del departamento
	La marcha de la división
	La marcha de la organización

### 4.3.3. En valores y/o equipo:

<b>x</b>	Los bienes que maneja pueden producir perjuicios hasta \$1000.00
	Los perjuicios pueden ser por mas de \$ 5000.00
	Por mas de \$25000.00
	Por más de \$25000.

(Cobranza, y Equipo de Oficina, computo. Maquinaria de operaciones.)

## 4.4. Condiciones de trabajo.

### 4.4.1. Ambiente

#### 4.4.2. Tipo.

Aspectos	Excelente
Iluminación	Excelente
Olores	Excelente
Emanaciones	
Humedad	Excelente
Resequedad	Excelente
Corrientes	Excelente

Ventilación	Bueno
Frío	Bueno
Calor	Bueno
Limpieza	Bueno
Ruido	Deficiente

	100%	75%	50%	25%	10%	Eventual o nunca.
Interior		X				
Exterior				X		
Escritorio			X			
Marina						X
Restirado						X
Mostrador						X
Vehículo					X	
De pie						X
Sentado			X			
Caminando				X		
Manejando						X

#### 4.4.3. Riesgos.

##### 4.4.3.1. Accidentes de trabajo:

	Elevadas	Considerables	Escasas	Remotas
Caídas				X
Cortadas				X
Mutilaciones				X
Quemaduras				X
Golpes				X
Choques eléctricos				X
Raspaduras				X
Mancha duchas				X
Envenenamientos				X

	Elevadas	Considerables	Escasas	Remotas
Alergias				X
Oído				X
Vista				X
Sist. Respiratorio				X
Sist. Nervioso				X
Sist., Digestivo				X
Saturnismo				X
Otros				X

#### 4.4. Perfil:

Edad: de 30 a 45 años

Sexo: Masculino

Estado Civil: Casado

Rasgos físicos deseables: Buena presentación.

Características psicológicas deseables: Valores de responsabilidad, de trabajo en equipo, y de superación.

**Puesto:**  
**Auxiliar de recepción de mercancías**

**I.- Generalidades:**

Deberá recibir la mercancía de acuerdo con la orden de compra, en caso de faltantes o mercancía en mal estado deberá de hacer la devolución inmediata al proveedor y hacer el reporte diario de recepción de mercancías para enviarlo a contabilidad y la mercancía que si recibe debe de acomodarla en lugar limpio y seguro

**1.1.- Denominación del puesto:**

*Auxiliar de recepción de Mercancías – Juan Martinez*

**1.2.- Localización en la organización:** *Empresa COMPUSTAR*

**1.3.- Jefe Inmediato Superior:**

*Carlos Hernandez Gerente de Ventas y Servicios*

**1.4 Jornada de trabajo:**

De 8 a m a 6 PM Lunes a Viernes, Sábados de 9 AM a 1 PM.

Hora de comida de 1pm a 2 PM de lunes a viernes.

Observaciones: Extensión de jornada de trabajo según las necesidades del puesto.

**1.5.-: Localización física:**

La oficina esta ubicada en el segundo piso al fondo de la entrada a la tienda.

## 2.- Descripción analítica:

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábados
Mediante formato de "ACUSE DE RECIBO" recibir mercancías provenientes de proveedores y las obtenidas directamente por el departamento de compras, cotejando el documento que ampare la mercancía que esta llegando contra la copia de la orden de compra, por cualquier diferencia se debe de llenar forma de discrepancias prenumerada en original y tres copias, el original se entrega al proveedor o a la persona de compras que trajo la mercancía y se recaba firma de recibido y enterado en todas las hojas y se entrega una copia a contabilidad, una copia al departamento de compras y una copia se archiva en recepción de mercancías.	Mediante formato de "ACUSE DE RECIBO" recibir mercancías provenientes de proveedores y las obtenidas directamente por el departamento de compras, cotejando el documento que ampare la mercancía que esta llegando contra la copia de la orden de compra, por cualquier diferencia se debe de llenar forma de discrepancias prenumerada en original y tres copias, el original se entrega al proveedor o a la persona de compras que trajo la mercancía y se recaba firma de recibido y enterado en todas las hojas y se entrega una copia a contabilidad, una copia al departamento de compras y una copia se archiva en recepción de mercancías.	Mediante formato de "ACUSE DE RECIBO" recibir mercancías provenientes de proveedores y las obtenidas directamente por el departamento de compras, cotejando el documento que ampare la mercancía que esta llegando contra la copia de la orden de compra, por cualquier diferencia se debe de llenar forma de discrepancias prenumerada en original y tres copias, el original se entrega al proveedor o a la persona de compras que trajo la mercancía y se recaba firma de recibido y enterado en todas las hojas y se entrega una copia a contabilidad, una copia al departamento de compras y una copia se archiva en recepción de mercancías.	Mediante formato de "ACUSE DE RECIBO" recibir mercancías provenientes de proveedores y las obtenidas directamente por el departamento de compras, cotejando el documento que ampare la mercancía que esta llegando contra la copia de la orden de compra, por cualquier diferencia se debe de llenar forma de discrepancias prenumerada en original y tres copias, el original se entrega al proveedor o a la persona de compras que trajo la mercancía y se recaba firma de recibido y enterado en todas las hojas y se entrega una copia a contabilidad, una copia al departamento de compras y una copia se archiva en recepción de mercancías.	Mediante formato de "ACUSE DE RECIBO" recibir mercancías provenientes de proveedores y las obtenidas directamente por el departamento de compras, cotejando el documento que ampare la mercancía que esta llegando contra la copia de la orden de compra, por cualquier diferencia se debe de llenar forma de discrepancias prenumerada en original y tres copias, el original se entrega al proveedor o a la persona de compras que trajo la mercancía y se recaba firma de recibido y enterado en todas las hojas y se entrega una copia a contabilidad, una copia al departamento de compras y una copia se archiva en recepción de mercancías.	Mediante formato de "ACUSE DE RECIBO" recibir mercancías provenientes de proveedores y las obtenidas directamente por el departamento de compras, cotejando el documento que ampare la mercancía que esta llegando contra la copia de la orden de compra, por cualquier diferencia se debe de llenar forma de discrepancias prenumerada en original y tres copias, el original se entrega al proveedor o a la persona de compras que trajo la mercancía y se recaba firma de recibido y enterado en todas las hojas y se entrega una copia a contabilidad, una copia al departamento de compras y una copia se archiva en recepción de mercancías.

Capturar entrada de mercancía en la computadora.	Capturar entrada de mercancía en la computadora.	Capturar entrada de mercancía en la computadora.	Capturar entrada de mercancía en la computadora.	Capturar entrada de mercancía en la computadora.	Capturar entrada de mercancía en la computadora.
Acomodar físicamente la mercancía.	Acomodar físicamente la mercancía.	Acomodar físicamente la mercancía.	Acomodar físicamente la mercancía.	Acomodar físicamente la mercancía.	Acomodar físicamente la mercancía.
Elaborar reporte de recepción de mercancías por documento del proveedor anotando referencia a la orden de compra.	Elaborar reporte de recepción de mercancías por documento del proveedor anotando referencia a la orden de compra.	Elaborar reporte de recepción de mercancías por documento del proveedor anotando referencia a la orden de compra.	Elaborar reporte de recepción de mercancías por documento del proveedor anotando referencia a la orden de compra.	Elaborar reporte de recepción de mercancías por documento del proveedor anotando referencia a la orden de compra.	Elaborar reporte de recepción de mercancías por documento del proveedor anotando referencia a la orden de compra.
Mantener limpia y ordenada la mercancía y el lugar donde este acomodada.	Mantener limpia y ordenada la mercancía y el lugar donde este acomodada.	Mantener limpia y ordenada la mercancía y el lugar donde este acomodada.	Mantener limpia y ordenada la mercancía y el lugar donde este acomodada.	Mantener limpia y ordenada la mercancía y el lugar donde este acomodada.	Mantener limpia y ordenada la mercancía y el lugar donde este acomodada.

<b>1 Quincena</b>	<b>2 Quincena</b>
Realizar toma física de inventario mensual y entregar original al departamento de compras y una copia se queda en poder de recepción de mercancías, debidamente firmada de recibido.	Ayudar en la toma física de inventarios anual  Ayudar en cualquier otra actividad que se requiera para la buena marcha de la compañía

### 3.- Descripción Genérica:

FUNCIÓN	Unidad artículo o persona afectada	Sistema, procedimiento o técnica utilizada	Objetivo o razón de la función	Observaciones
Ventas	Administración del tiempo de los representantes de ventas	Visitas a clientes y prospectos para ventas y cobranza	Alcance de metas de ventas y cobranza	
promoción	Administración del tiempo del promotor	Control de visitas a prospectos de clientes	Dar a conocer los productos y servicios y consecución de clientes	
Servicio Técnico	Administración del tiempo del técnico	Control de servicios	Servicio exprés	
Recepción de Mercancías	Inventarios y compras	Recibir la mercancía cotejando la orden de compra al proveedor	Revisar que este en buen estado la mercancía que se recibe y completa	

### 4.- Requerimientos:

#### 4.1 Habilidad:

##### 4.1.1. Escolaridad:

Carrera terminada: de Secundaria o Preparatoria

##### 4.1.2. Conocimientos especiales necesarios:

Manejo de personal, conocimiento de técnicas de recepción y almacenaje, conocimiento del giro de la empresa, sus productos que comercializa

##### 4.1.3. Idiomas:

No necesario

#### 4.1.4. Experiencia:

Marcar	Grado	Especificar la habilidad requerida:
	No hace falta más de un mes.	
<b>X</b>	Es necesario más de un mes promedio de 3	
	Más de 3 meses pero menos de un año	
	Más de un año	

#### 4.1.5. Capacitación requerida:

	Menos de un mes
<b>X</b>	Mas de uno, pero menos de tres meses
	Tres meses pero menos de 6
	Mas de seis meses.

#### 4.1.6. Iniciativa:

	Se requiere habilidad solamente para interpretar órdenes recibidas y ejecutarlas adecuadamente en condiciones normales de trabajo.
<b>X</b>	Se requiere iniciativa para resolver algunos problemas sencillos que se presenten en el trabajo.
	Se requiere iniciativa para resolver problemas difíciles que se presentan eventualmente en el trabajo
	Se requiere iniciativa para resolver problemas difíciles que se presentan constantemente en el trabajo.
	Se requiere iniciativa para resolver problemas de gran complejidad y trascendencia que se presenten en el trabajo

## 4.2. Esfuerzo

### 4.2.1. Mental y/o visual

<b>X</b>	Solo requiere la atención normal que debe ponerse en todo trabajo
	Requiere mucha atención pero solo durante periodos cortos: al cobrar dinero, al recibir instrucciones etc.
	Se requiere que se ponga atención intensa en periodos regulares: verificar cantidades o condiciones, medidas etc.
	Se requiere atención intensa y sostenida por delicadeza de los asuntos que se controlan en el puesto y el peligro que existe de cometer errores de trascendencia.

### 4.2.2. Físico:

<b>X</b>	El trabajo exige muy poco esfuerzo pues es bastante variado y solo se realizan operaciones corrientes en un puesto de esta naturaleza.
	El trabajo requiere un esfuerzo físico bastante intenso pues las operaciones se repiten con mucha frecuencia.
	Se realizan esfuerzos físicos intensos pero no de manera constante
	El trabajo exige esfuerzo físico y constante por razón del puesto.

## 4.3. Responsabilidad:

### 4.3.1. En la dirección de personas:

De manera directa con: ante la Gerencia general, con funcionarios y Empleados.

De manera indirecta con Obreros Calificados y no calificados.

### 4.3.2. En trámites y Procesos:

	Los errores u omisiones en el trabajo pueden afectar la marca de la sección.
<b>X</b>	La marcha del departamento
	La marcha de la división
	La marcha de la organización

### 4.3.3. En valores y/o equipo:

X	Los bienes que maneja pueden producir perjuicios hasta \$1000.00
	Los perjuicios pueden ser por mas de \$ 5000.00
	Por mas de \$25000.00
	Por más de \$25000.

(Cobranza, y Equipo de Oficina, computo. Maquinaria de operaciones.)

### 4.4. Condiciones de trabajo.

#### 4.4.1. Ambiente

#### 4.4.2. Tipo.

Aspectos	Excelente
Iluminación	Excelente
Olores	Excelente
Emanaciones	
Humedad	Excelente
Resequedad	Excelente
Corrientes	Excelente

Ventilación	Bueno
Frío	Bueno
Calor	Bueno
Limpieza	Bueno
Ruido	Deficiente

	100%	75%	50%	25%	10%	Eventual o nunca.
Interior		X				
Exterior				X		
Escritorio			X			
Marina						X
Restirado						X
Mostrador						X
Vehículo					X	
De pie						X
Sentado			X			
Caminando				X		
Manejando						X

### 4.4.3. Riesgos.

#### 4.4.3.1. Accidentes de trabajo:

	Elevadas	Considerables	Escasas	Remotas
Caídas				X
Cortadas				X
Mutilaciones				X
Quemaduras				X
Golpes				X
Choques eléctricos				X
Raspaduras				X
Mancha duchas				X
Envenenamientos				X

	Elevadas	Considerables	Escasas	Remotas
Alergias				X
Oído				X
Vista				X
Sist. Respiratorio				X
Sist. Nervioso				X
Sist., Digestivo				X
Saturnismo				X
Otros				X

#### 4.4. Perfil:

Edad: de 30 a 45 años

Sexo: Masculino

Estado Civil: Casado

Rasgos físicos deseables: Buena presentación.

Características psicológicas deseables: Valores de responsabilidad, de trabajo en equipo, y de superación.

**Puesto:**  
**Supervisor de servicios técnicos**

**I.- Generalidades:**

Desarrollar para aprobación por parte de la gerencia general, los Objetivos, políticas, y programas de ventas de la compañía, diseñados para lograr el máximo de servicios técnicos, con los mayores rendimientos y el mínimo de esfuerzo y costo de operación. Así como también programas específicos de actividades promocionales y de publicidad.

Coordinar conjuntamente con el gerente general, lo relacionado con aspectos de personal para efectos de selección, motivación, promoción y ascenso. Así como necesidades de personal de técnicos, evaluación de su desempeño y programas de desarrollo, conforme a las políticas y procedimientos fijados por la administración de la compañía.

Administrar y manejar el personal de técnicos bajo su dependencia, distribuyendo las labores y funciones de trabajo, supervisando y aplicando las políticas y procedimientos establecidos en los manuales de organización y procedimientos de la compañía.

**1.1.- Denominación del puesto:**

*Supervisor de Servicios Tecnicos - I. S. C. Jorge Hernandez*

**1.2.- Localización en la organización:** *Empresa COMPUSTAR*

**1.3.- Jefe Inmediato Superior:**

*Carlos Hernandez Gerente de Ventas y Servicios*

#### 1.4.- Jornada de trabajo:

De 8 a m a 6 PM Lunes a Viernes, Sábados de 9 AM a 1 PM.

Hora de comida de 1pm a 2 PM de lunes a viernes.

Observaciones: Extensión de jornada de trabajo según las necesidades del puesto.

#### 1.5.- Localización física:

La oficina esta ubicada en el segundo piso al fondo de la entrada a la tienda.

#### 2.- Descripción analítica:

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábados
Recibir mercancía para uso de servicio o ensamble de equipos, previa firma de recibido en nota de entrada a taller o para uso de servicio a domicilio.	Recibir mercancía para uso de servicio o ensamble de equipos, previa firma de recibido en nota de entrada a taller o para uso de servicio a domicilio.	Recibir mercancía para uso de servicio o ensamble de equipos, previa firma de recibido en nota de entrada a taller o para uso de servicio a domicilio.	Recibir mercancía para uso de servicio o ensamble de equipos, previa firma de recibido en nota de entrada a taller o para uso de servicio a domicilio.	Recibir mercancía para uso de servicio o ensamble de equipos, previa firma de recibido en nota de entrada a taller o para uso de servicio a domicilio.	Recibir mercancía para uso de servicio o ensamble de equipos, previa firma de recibido en nota de entrada a taller o para uso de servicio a domicilio.
Revisar hoja control por cliente de componentes usados para servicio o ensamble de equipos en taller o en el domicilio del cliente	Revisar hoja control por cliente de componentes usados para servicio o ensamble de equipos en taller o en el domicilio del cliente	Revisar hoja control por cliente de componentes usados para servicio o ensamble de equipos en taller o en el domicilio del cliente	Revisar hoja control por cliente de componentes usados para servicio o ensamble de equipos en taller o en el domicilio del cliente	Revisar hoja control por cliente de componentes usados para servicio o ensamble de equipos en taller o en el domicilio del cliente	Revisar hoja control por cliente de componentes usados para servicio o ensamble de equipos en taller o en el domicilio del cliente
Revisar secuencia	Revisar secuencia	Revisar secuencia	Revisar secuencia	Revisar secuencia	Revisar secuencia

numérica de las ordenes de servicio de taller y a domicilio	numérica de las ordenes de servicio de taller y a domicilio	numérica de las ordenes de servicio de taller y a domicilio	numérica de las ordenes de servicio de taller y a domicilio	numérica de las ordenes de servicio de taller y a domicilio	numérica de las ordenes de servicio de taller y a domicilio
Revisar el estado de avance de las ordenes de servicio de taller y a domicilio	Revisar el estado de avance de las ordenes de servicio de taller y a domicilio	Revisar el estado de avance de las ordenes de servicio de taller y a domicilio	Revisar el estado de avance de las ordenes de servicio de taller y a domicilio	Revisar el estado de avance de las ordenes de servicio de taller y a domicilio	Revisar el estado de avance de las ordenes de servicio de taller y a domicilio
Otorgar servicios técnicos personalmente a clientes importantes para la compañía	Otorgar servicios técnicos personalmente a clientes importantes para la compañía	Otorgar servicios técnicos personalmente a clientes importantes para la compañía	Otorgar servicios técnicos personalmente a clientes importantes para la compañía	Otorgar servicios técnicos personalmente a clientes importantes para la compañía	Otorgar servicios técnicos personalmente a clientes importantes para la compañía
Revisar reporte diario de terminado del servicio o ensamble del producto vendido firmarlo y enviar original a facturación y recabar firma de recibido	Revisar reporte diario de terminado del servicio o ensamble del producto vendido firmarlo y enviar original a facturación y recabar firma de recibido	Revisar reporte diario de terminado del servicio o ensamble del producto vendido firmarlo y enviar original a facturación y recabar firma de recibido	Revisar reporte diario de terminado del servicio o ensamble del producto vendido firmarlo y enviar original a facturación y recabar firma de recibido	Revisar reporte diario de terminado del servicio o ensamble del producto vendido firmarlo y enviar original a facturación y recabar firma de recibido	Revisar reporte diario de terminado del servicio o ensamble del producto vendido firmarlo y enviar original a facturación y recabar firma de recibido
Recabar firma de autorización en reporte diario de terminado del gerente general en el caso de servicios otorgados sin cargo alguno al cliente	Recabar firma de autorización en reporte diario de terminado del gerente general en el caso de servicios otorgados sin cargo alguno al cliente	Recabar firma de autorización en reporte diario de terminado del gerente general en el caso de servicios otorgados sin cargo alguno al cliente	Recabar firma de autorización en reporte diario de terminado del gerente general en el caso de servicios otorgados sin cargo alguno al cliente	Recabar firma de autorización en reporte diario de terminado del gerente general en el caso de servicios otorgados sin cargo alguno al cliente	Recabar firma de autorización en reporte diario de terminado del gerente general en el caso de servicios otorgados sin cargo alguno al cliente
Verificar garantías si no proceden informar inmediatamente al cliente obteniendo firma de enterado en la orden de servicio, en caso de que si procedan	Verificar garantías si no proceden informar inmediatamente al cliente obteniendo firma de enterado en la orden de servicio, en caso de que si procedan	Verificar garantías si no proceden informar inmediatamente al cliente obteniendo firma de enterado en la orden de servicio, en caso de que si procedan	Verificar garantías si no proceden informar inmediatamente al cliente obteniendo firma de enterado en la orden de servicio, en caso de que si procedan	Verificar garantías si no proceden informar inmediatamente al cliente obteniendo firma de enterado en la orden de servicio, en caso de que si procedan	Verificar garantías si no proceden informar inmediatamente al cliente obteniendo firma de enterado en la orden de servicio, en caso de que si procedan

se repara o se canjea con el proveedor	se repara o se canjea con el proveedor	se repara o se canjea con el proveedor	se repara o se canjea con el proveedor	se repara o se canjea con el proveedor	se repara o se canjea con el proveedor
Revisar reporte de mercancía averiada RMA y entregar al departamento de compras original y obtener copia firmada de recibido	Revisar reporte de mercancía averiada RMA y entregar al departamento de compras original y obtener copia firmada de recibido	Revisar reporte de mercancía averiada RMA y entregar al departamento de compras original y obtener copia firmada de recibido	Revisar reporte de mercancía averiada RMA y entregar al departamento de compras original y obtener copia firmada de recibido	Revisar reporte de mercancía averiada RMA y entregar al departamento de compras original y obtener copia firmada de recibido	Revisar reporte de mercancía averiada RMA y entregar al departamento de compras original y obtener copia firmada de recibido
Elaborar el programa de visitas de técnicos de acuerdo con las ordenes de servicio a domicilio solicitadas por los clientes	Elaborar el programa de visitas de técnicos de acuerdo con las ordenes de servicio a domicilio solicitadas por los clientes	Elaborar el programa de visitas de técnicos de acuerdo con las ordenes de servicio a domicilio solicitadas por los clientes	Elaborar el programa de visitas de técnicos de acuerdo con las ordenes de servicio a domicilio solicitadas por los clientes	Elaborar el programa de visitas de técnicos de acuerdo con las ordenes de servicio a domicilio solicitadas por los clientes	Elaborar el programa de visitas de técnicos de acuerdo con las ordenes de servicio a domicilio solicitadas por los clientes
Revisar reporte mensual de ordenes de servicio terminadas y en proceso y entregar al gerente de ventas el original y recabar firma de recibido en la copia	Revisar reporte mensual de ordenes de servicio terminadas y en proceso y entregar al gerente de ventas el original y recabar firma de recibido en la copia	Revisar reporte mensual de ordenes de servicio terminadas y en proceso y entregar al gerente de ventas el original y recabar firma de recibido en la copia	Revisar reporte mensual de ordenes de servicio terminadas y en proceso y entregar al gerente de ventas el original y recabar firma de recibido en la copia	Revisar reporte mensual de ordenes de servicio terminadas y en proceso y entregar al gerente de ventas el original y recabar firma de recibido en la copia	Revisar reporte mensual de ordenes de servicio terminadas y en proceso y entregar al gerente de ventas el original y recabar firma de recibido en la copia

1 Quincena	2 Quincena
<p>Elaborar en original y copia reporte mensual de órdenes de servicio terminadas en el mes y en proceso.</p> <p>Revisar el buen funcionamiento del control de clientes que adquirieron equipo para que al inicio de cada mes, llamarle por teléfono y llenar un cuestionario con el fin de venderle mantenimiento o programas nuevos.</p>	<p>Ayudar en la toma física de inventario</p> <p>Realizar cualquier otra actividad necesaria que se requiera para la buena marcha de la compañía.</p>

### 3.- Descripción Genérica:

<b>FUNCION</b>	<b>Unidad articulo o persona afectada</b>	<b>Sistema, procedimiento o técnica utilizada</b>	<b>Objetivo o razón de la función</b>	<b>Observaciones</b>
Ventas	Administración del tiempo de los representantes de ventas	Visitas a clientes y prospectos para ventas y cobranza	Alcance de metas de ventas y cobranza	
promoción	Administración del tiempo del promotor	Control de visitas a prospectos de clientes	Dar a conocer los productos y servicios y consecución de clientes	
Servicio Técnico	Administración del tiempo del técnico	Control de servicios	Servicio exprés	
Recepción de Mercancías	Inventarios y compras	Recibir la mercancía cotejando la orden de compra al proveedor	Revisar que este en buen estado la mercancía que se recibe y completa	

### 4.- Requerimientos:

#### 4.1 Habilidad:

##### 4.1.1. Escolaridad:

Carrera terminada: de Ing. en sistemas o Lic. En informática

##### 4.1.2. Conocimientos especiales necesarios:

Manejo de personal, conocimiento de Hardware y Software actualizado, Redes y telecomunicaciones, conocimiento del giro de la empresa, sus productos que comercializa

##### 4.1.3. Idiomas:

No necesario

#### 4.1.4. Experiencia:

Marcar	Grado	Especificar la habilidad requerida:
	No hace falta más de un mes.	
<b>X</b>	Es necesario más de un mes promedio de 3	
	Más de 3 meses pero menos de un año	
	Más de un año	

#### 4.1.5. Capacitación requerida:

	Menos de un mes
<b>X</b>	Mas de uno, pero menos de tres meses
	Tres meses pero menos de 6
	Mas de seis meses.

#### 4.1.6. Iniciativa:

	Se requiere habilidad solamente para interpretar órdenes recibidas y ejecutarlas adecuadamente en condiciones normales de trabajo.
<b>X</b>	Se requiere iniciativa para resolver algunos problemas sencillos que se presenten en el trabajo.
	Se requiere iniciativa para resolver problemas difíciles que se presentan eventualmente en el trabajo
	Se requiere iniciativa para resolver problemas difíciles que se presentan constantemente en el trabajo.
	Se requiere iniciativa para resolver problemas de gran complejidad y trascendencia que se presenten en el trabajo

## 4.2. Esfuerzo

### 4.2.1. Mental y/o visual

	Solo requiere la atención normal que debe ponerse en todo trabajo
<b>x</b>	Requiere mucha atención pero solo durante periodos cortos: al cobrar dinero, al recibir instrucciones etc.
	Se requiere que se ponga atención intensa en periodos regulares: verificar cantidades o condiciones, medidas etc.
	Se requiere atención intensa y sostenida por delicadeza de los asuntos que se controlan en el puesto y el peligro que existe de cometer errores de trascendencia.

### 4.2.2. Físico:

	El trabajo exige muy poco esfuerzo pues es bastante variado y solo se realizan operaciones corrientes en un puesto de esta naturaleza.
<b>x</b>	El trabajo requiere un esfuerzo físico bastante intenso pues las operaciones se repiten con mucha frecuencia.
	Se realizan esfuerzos físicos intensos pero no de manera constante
	El trabajo exige esfuerzo físico y constante por razón del puesto.

## 4.3. Responsabilidad:

### 4.3.1. En la dirección de personas:

De manera directa con: ante la Gerencia general, con funcionarios y Empleados.

De manera indirecta con Obreros Calificados y no calificados.

### 4.3.2. En trámites y Procesos:

	Los errores u omisiones en el trabajo pueden afectar la marcha de la sección.
<b>x</b>	La marcha del departamento
	La marcha de la división
	La marcha de la organización

### 4.3.3. En valores y/o equipo:

X	Los bienes que maneja pueden producir perjuicios hasta \$1000.00
	Los perjuicios pueden ser por mas de \$ 5000.00
	Por mas de \$25000.00
	Por más de \$25000.

(Cobranza, y Equipo de Oficina, computo. Maquinaria de operaciones.)

### 4.4. Condiciones de trabajo.

#### 4.4.1. Ambiente

#### 4.4.2. Tipo.

Aspectos	Excelente
Iluminación	Excelente
Olores	Excelente
Emanaciones	
Humedad	Excelente
Resequedad	Excelente
Corrientes	Excelente

Ventilación	Bueno
Frío	Bueno
Calor	Bueno
Limpieza	Bueno
Ruido	Deficiente

	100%	75%	50%	25%	10%	Eventual o nunca.
Interior		X				
Exterior				X		
Escritorio			X			
Marina						X
Restirado						X
Mostrador						X
Vehículo					X	
De pie						X
Sentado			X			
Caminando				X		
Manejando						X

#### 4.4.3. Riesgos.

##### 4.4.3.1. Accidentes de trabajo:

	<b>Elevadas</b>	<b>Considerables</b>	<b>Escasas</b>	<b>Remotas</b>
Caídas				X
Cortadas				X
Mutilaciones				X
Quemaduras				X
Golpes				X
Choques eléctricos				X
Raspaduras				X
Mancha duchas				X
Envenenamientos				X

	<b>Elevadas</b>	<b>Considerables</b>	<b>Escasas</b>	<b>Remotas</b>
Alergias				X
Oído				X
Vista				X
Sist. Respiratorio				X
Sist. Nervioso				X
Sist., Digestivo				X
Saturnismo				X
Otros				X

#### 4.4. Perfil:

Edad: de 30 a 45 años

Sexo: Masculino

Estado Civil: Casado

Rasgos físicos deseables: Buena presentación.

Características psicológicas deseables: Valores de responsabilidad, de trabajo en equipo, y de superación.

**Puesto:**

**Técnico**

**I.- Generalidades:**

De acuerdo con la orden de servicio y ensamble; ensamblar y reparar equipo de cómputo e impresoras instalar software proporcionado por el cliente y en su caso el hardware

**1.1.- Denominación del puesto:**

*Técnico – Sergio Macias, David Cardenas, Carlos Lopez y Jorge Villegas*

**1.2.- Localización en la organización:** *Empresa COMPUSTAR*

**1.3.- Jefe Inmediato Superior:**

*Jorge Hernandez Supervisor de Servicios Tecnicos*

**1.4.- Jornada de trabajo:**

De 8 a m a 6 PM Lunes a Viernes, Sábados de 9 AM a 1 PM.

Hora de comida de 1pm a 2 PM de lunes a viernes.

Observaciones: Extensión de jornada de trabajo según las necesidades del puesto.

**1.5.- Localización física:**

La oficina esta ubicada en el segundo piso al fondo de la entrada a la tienda.

## 2.- Descripción analítica:

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábados
Recibir mercancía para uso de servicio o ensamble de equipos, previa firma de recibido en nota de entrada a taller o para uso de servicio a domicilio	Recibir mercancía para uso de servicio o ensamble de equipos, previa firma de recibido en nota de entrada a taller o para uso de servicio a domicilio	Recibir mercancía para uso de servicio o ensamble de equipos, previa firma de recibido en nota de entrada a taller o para uso de servicio a domicilio	Recibir mercancía para uso de servicio o ensamble de equipos, previa firma de recibido en nota de entrada a taller o para uso de servicio a domicilio	Recibir mercancía para uso de servicio o ensamble de equipos, previa firma de recibido en nota de entrada a taller o para uso de servicio a domicilio	Recibir mercancía para uso de servicio o ensamble de equipos, previa firma de recibido en nota de entrada a taller o para uso de servicio a domicilio
Revisar hoja control por cliente de componentes usados para servicio o ensamble de equipos en taller o en el domicilio del cliente	Revisar hoja control por cliente de componentes usados para servicio o ensamble de equipos en taller o en el domicilio del cliente	Revisar hoja control por cliente de componentes usados para servicio o ensamble de equipos en taller o en el domicilio del cliente	Revisar hoja control por cliente de componentes usados para servicio o ensamble de equipos en taller o en el domicilio del cliente	Revisar hoja control por cliente de componentes usados para servicio o ensamble de equipos en taller o en el domicilio del cliente	Revisar hoja control por cliente de componentes usados para servicio o ensamble de equipos en taller o en el domicilio del cliente
Elaborar ordenes de servicio de taller (por garantía, reparación, revisión, mantenimiento actualización, etc....), obtener firma del cliente y firmar de recibido y entregar una copia al cliente	Elaborar ordenes de servicio de taller (por garantía, reparación, revisión, mantenimiento actualización, etc....), obtener firma del cliente y firmar de recibido y entregar una copia al cliente	Elaborar ordenes de servicio de taller (por garantía, reparación, revisión, mantenimiento actualización, etc....), obtener firma del cliente y firmar de recibido y entregar una copia al cliente	Elaborar ordenes de servicio de taller (por garantía, reparación, revisión, mantenimiento actualización, etc....), obtener firma del cliente y firmar de recibido y entregar una copia al cliente	Elaborar ordenes de servicio de taller (por garantía, reparación, revisión, mantenimiento actualización, etc....), obtener firma del cliente y firmar de recibido y entregar una copia al cliente	Elaborar ordenes de servicio de taller (por garantía, reparación, revisión, mantenimiento actualización, etc....), obtener firma del cliente y firmar de recibido y entregar una copia al cliente
Llevar registro control en orden numérico de las ordenes de servicio y señalar el estado en que se	Llevar registro control en orden numérico de las ordenes de servicio y señalar el estado en que se	Llevar registro control en orden numérico de las ordenes de servicio y señalar el estado en que se	Llevar registro control en orden numérico de las ordenes de servicio y señalar el estado en que se	Llevar registro control en orden numérico de las ordenes de servicio y señalar el estado en que se	Llevar registro control en orden numérico de las ordenes de servicio y señalar el estado en que se

encuentra (en proceso o terminado) fecha probable de terminación y motivo por el cual esta detenida en caso de estar excedido en el tiempo estimado de terminado que se le informo al cliente	encuentra (en proceso o terminado) fecha probable de terminación y motivo por el cual esta detenida en caso de estar excedido en el tiempo estimado de terminado que se le informo al cliente	encuentra (en proceso o terminado) fecha probable de terminación y motivo por el cual esta detenida en caso de estar excedido en el tiempo estimado de terminado que se le informo al cliente	encuentra (en proceso o terminado) fecha probable de terminación y motivo por el cual esta detenida en caso de estar excedido en el tiempo estimado de terminado que se le informo al cliente	encuentra (en proceso o terminado) fecha probable de terminación y motivo por el cual esta detenida en caso de estar excedido en el tiempo estimado de terminado que se le informo al cliente	encuentra (en proceso o terminado) fecha probable de terminación y motivo por el cual esta detenida en caso de estar excedido en el tiempo estimado de terminado que se le informo al cliente
Llamar telefónicamente a los clientes para informarles el motivo de retraso en su caso	Llamar telefónicamente a los clientes para informarles el motivo de retraso en su caso	Llamar telefónicamente a los clientes para informarles el motivo de retraso en su caso	Llamar telefónicamente a los clientes para informarles el motivo de retraso en su caso	Llamar telefónicamente a los clientes para informarles el motivo de retraso en su caso	Llamar telefónicamente a los clientes para informarles el motivo de retraso en su caso
Elaborar en original y copia reporte de terminado del servicio o ensamble del producto vendido	Elaborar en original y copia reporte de terminado del servicio o ensamble del producto vendido	Elaborar en original y copia reporte de terminado del servicio o ensamble del producto vendido	Elaborar en original y copia reporte de terminado del servicio o ensamble del producto vendido	Elaborar en original y copia reporte de terminado del servicio o ensamble del producto vendido	Elaborar en original y copia reporte de terminado del servicio o ensamble del producto vendido
Elaborar en original y copia los reportes de mercancía avanzada	Elaborar en original y copia los reportes de mercancía avanzada	Elaborar en original y copia los reportes de mercancía avanzada	Elaborar en original y copia los reportes de mercancía avanzada	Elaborar en original y copia los reportes de mercancía avanzada	Elaborar en original y copia los reportes de mercancía avanzada

1 Quincena	2 Quincena
Llevar control de clientes que adquirieron equipo para que al inicio de cada mes, llamarle por teléfono y llenar un cuestionario con el fin de venderle mantenimiento o programas nuevos.	Ayudar en la toma física de inventario  Realizar cualquier otra actividad necesaria que se requiera para la buena marcha de la compañía.

### 3.- Descripción Genérica:

<b>FUNCION</b>	<b>Unidad articulo o persona afectada</b>	<b>Sistema, procedimiento o técnica utilizada</b>	<b>Objetivo o razón de la función</b>	<b>Observaciones</b>
Ventas	Administración del tiempo de los representantes de ventas	Visitas a clientes y prospectos para ventas y cobranza	Alcance de metas de ventas y cobranza	
promoción	Administración del tiempo del promotor	Control de visitas a prospectos de clientes	Dar a conocer los productos y servicios y consecución de clientes	
Servicio Técnico	Administración del tiempo del técnico	Control de servicios	Servicio exprés	
Recepción de Mercancías	Inventarios y compras	Recibir la mercancía cotejando la orden de compra al proveedor	Revisar que este en buen estado la mercancía que se recibe y completa	

### 4.- Requerimientos:

#### 4.1 Habilidad:

##### 4.1.1. Escolaridad:

Carrera terminada: de Ing. en sistemas o Lic. En informática o técnico en computación o en informática

##### 4.1.2. Conocimientos especiales necesarios:

Manejo de personal, conocimiento de Hardware y Software actualizado, Redes y telecomunicaciones, conocimiento del giro de la empresa, sus productos que comercializa

##### 4.1.3. Idiomas:

No necesario

#### 4.1.4. Experiencia:

Marcar	Grado	Especificar la habilidad requerida:
	No hace falta más de un mes.	
X	Es necesario más de un mes promedio de 3	
	Más de 3 meses pero menos de un año	
	Más de un año	

#### 4.1.5. Capacitación requerida:

	Menos de un mes
X	Mas de uno, pero menos de tres meses
	Tres meses pero menos de 6
	Mas de seis meses.

#### 4.1.6. Iniciativa:

X	Se requiere habilidad solamente para interpretar órdenes recibidas y ejecutarlas adecuadamente en condiciones normales de trabajo.
	Se requiere iniciativa para resolver algunos problemas sencillos que se presenten en el trabajo.
	Se requiere iniciativa para resolver problemas difíciles que se presentan eventualmente en el trabajo
	Se requiere iniciativa para resolver problemas difíciles que se presentan constantemente en el trabajo.
	Se requiere iniciativa para resolver problemas de gran complejidad y trascendencia que se presenten en el trabajo

### 4.2. Esfuerzo

#### 4.2.1. Mental y/o visual

	Solo requiere la atención normal que debe ponerse en todo trabajo
	Requiere mucha atención pero solo durante periodos cortos: al cobrar dinero, al recibir instrucciones etc.
	Se requiere que se ponga atención intensa en periodos regulares: verificar cantidades o condiciones, medidas etc.
X	Se requiere atención intensa y sostenida por delicadeza de los asuntos que se controlan en el puesto y el peligro que existe de cometer errores de trascendencia.

#### 4.2.2. Físico:

	El trabajo exige muy poco esfuerzo pues es bastante variado y solo se realizan operaciones corrientes en un puesto de esta naturaleza.
X	El trabajo requiere un esfuerzo físico bastante intenso pues las operaciones se repiten con mucha frecuencia.
	Se realizan esfuerzos físicos intensos pero no de manera constante
	El trabajo exige esfuerzo físico y constante por razón del puesto.

#### 4.3. Responsabilidad:

##### 4.3.1. En la dirección de personas:

De manera directa con: ante la Gerencia general, con funcionarios y Empleados.

De manera indirecta con Obreros Calificados y no calificados.

##### 4.3.2. En trámites y Procesos:

	Los errores u omisiones en el trabajo pueden afectar la marca de la sección.
X	La marcha del departamento
	La marcha de la división
	La marcha de la organización

##### 4.3.3. En valores y/o equipo:

	Los bienes que maneja pueden producir perjuicios hasta \$1000.00
X	Los perjuicios pueden ser por mas de \$ 5000.00
	Por mas de \$25000.00
	Por más de \$25000.

(Cobranza, y Equipo de Oficina, computo. Maquinaria de operaciones.)

#### 4.4. Condiciones de trabajo.

##### 4.4.1. Ambiente

##### 4.4.2. Tipo.

Aspectos	Excelente
Iluminación	Excelente
Olores	Excelente
Emanaciones	
Humedad	Excelente
Resequedad	Excelente
Corrientes	Excelente

Ventilación	Bueno
Frío	Bueno
Calor	Bueno
Limpieza	Bueno
Ruido	Deficiente

	100%	75%	50%	25%	10%	Eventual o nunca.
Interior		X				
Exterior				X		
Escritorio			X			
Marina						X
Restirado						X
Mostrador						X
Vehículo					X	
De pie						X
Sentado			X			
Caminando				X		
Manejando						X

#### 4.4.3. Riesgos.

##### 4.4.3.1. Accidentes de trabajo:

	Elevadas	Considerables	Escasas	Remotas
Caídas				X
Cortadas				X
Mutilaciones				X
Quemaduras				X
Golpes				X
Choques eléctricos				X
Raspaduras				X
Mancha duchas				X
Envenenamientos				X

	Elevadas	Considerables	Escasas	Remotas
Alergias				X
Oído				X
Vista				X
Sist. Respiratorio				X
Sist. Nervioso				X
Sist., Digestivo				X
Saturnismo				X
Otros				X

#### 4.4. Perfil:

Edad: de 18 a 45 años

Sexo: Masculino

Estado Civil: Casado

Rasgos físicos deseables: Buena presentación.

Características psicológicas deseables: Valores de responsabilidad, de trabajo en equipo, y de superación.

**Puesto:**  
**Gerente de compras y servicios**

**I.- Generalidades:**

**Objetivos del departamento de compras y mantenimiento**

***Estar en posibilidad de comprar la mejor mercancía al mejor precio y mejores condiciones de crédito y surtido rápido***

El departamento debe mantener posibilidades óptimas de comprar la mejor mercancía al mejor precio y mejores condiciones de crédito y surtido rápido, para abastecer las requisiciones del departamento de ventas y servicio; esto significa que debe estar en posición de obtener los productos en cantidades y oportunidades satisfactorias al precio de costo mas bajo

***Cumplir eficientemente con el programa de compras***

En una meta del departamento cumplir eficientemente con el programa de compras a fin de mantener niveles de inventarios que permitan surtir en forma oportuna y completa los pedidos de clientes, evitando al máximo posible que existan pedidos no surtidos, parcial o totalmente por falta de existencias.

***Administración eficaz de la función de compras***

Esto significa que el departamento es responsable de la correcta administración de la función de compras y mantenimiento, particularmente de:

***Aplicación efectiva de las políticas de compras y mantenimiento autorizadas por la gerencia general.***

***Cumplimiento del presupuesto de compras y mantenimiento, análisis e investigación de sus variaciones***

***Diseño, implantación y actualización de procedimientos de control que contribuyan a desarrollar eficientemente la función de compras y mantenimiento***

### **Funciones del departamento de compras y mantenimiento**

Las funciones generales del departamento están encaminadas a desarrollar la adquisición de mercancías para su posterior venta y distribución y uso para mantenimiento de los activos fijos

Establecer políticas relativas a la función de compras y mantenimiento

Comprende dentro de las labores del departamento el establecer las políticas específicas relacionadas con la función de compras, las cuales deben referirse a:

- su volumen y frecuencia
- condiciones de compra
- traslado de mercancía
- el tratamiento de bonificaciones y descuentos por pronto pago
- las remuneraciones al personal de compras
- los requisitos aduanales para compras en el extranjero

Formulación de un plan general de compras y mantenimiento

En función del departamento formular el plan general de compras y mantenimiento y programar las adquisiciones en forma oportuna de acuerdo a las necesidades del departamento y plan de ventas.

Obtener cotizaciones de proveedores

Solicitar cotizaciones de las compras de consumos y servicios, así como también se deben obtener cotizaciones periódicas de proveedores distintos a los actuales, para determinar si se pueden obtener mercancías a un precio menor que los de las fuentes de abastecimiento actuales.

#### Tramitar las órdenes de compra

El departamento de compras y mantenimiento es el único responsable de tramitar las órdenes de compra para adquirir las mercancías que la compañía necesite, debiendo siempre hacerlo con las especificaciones adecuadas de cada artículo requerido y con la oportunidad que permita su abastecimiento.

#### Dar seguimiento y vigilar la realización de la compra hasta la recepción de la mercancía

Es responsabilidad de este departamento, vigilar que los pedidos sean surtidos de acuerdo con lo solicitado en la orden de compra, por lo relativo a cantidades, especificaciones, tiempo, precio y demás condiciones de entrega.

#### Presentar reclamaciones a proveedores o transportistas

Es función del departamento de compras y mantenimiento, la de presentar las reclamaciones y en su caso hacer la devolución de los artículos surtidos en desacuerdo con lo pedido, aclarando las responsabilidades de la propia compañía y atendiendo las observaciones de cualquier tipo que presenten los proveedores y transportistas.

#### Establecer registros de condiciones de compras repetitivas y archivos de proveedores

El departamento de compras y mantenimiento debe establecer y actualizar los registros de precios y condiciones de compra de los diversos artículos, que de manera repetitiva se requieren de la empresa, debidamente archivados.

#### Participar en el establecimiento de las políticas relativas a pago de proveedores

El departamento de compras y mantenimiento debe tener participación activa, en el establecimiento de las políticas relativas al pago de proveedores, considerando siempre la capacidad financiera que tenga la empresa, para aprovechar al máximo los descuentos por pronto pago. Así como en compras de mayor volumen.

Mantener en buen estado el activo fijo de la compañía

Es responsabilidad del departamento de compras y mantenimiento mantener en buen estado el activo fijo y el local rentado por la compañía, tales como los vehículos, computadoras, calculadoras, impresoras, refrigerador, horno de microondas, baños, lavamanos, aire acondicionado, ventiladores, escritorios, sillas, archiveros etc

Seleccionar el tráfico y rutas de traslado

Es función del departamento de compras y mantenimiento, la selección del medio y la ruta de traslado más económica de la mercancía, considerando la entrega dentro de un tiempo razonable, especificando los arreglos especiales de fechas o lineamientos de embarque con el proveedor o el transportista.

Proporcionar información sistemática a la gerencia general

Por sistema se debe tener informada a la gerencia general a través de reportes periódicos y sesiones formales de trabajo, para evaluar las actividades generales del departamento.

### **Funciones del personal**

Como todas las actividades del departamento de compras y mantenimiento son desarrolladas por su personal o a través de el, su éxito depende principalmente de la cualidad del elemento humano que lo integra, ya que el personal es el único recurso con iniciativa propia, la cual debe ser cultivada continuamente y estimularse para lograr mejores resultados. Dado el volumen de las operaciones de la compañía, las funciones específicas del departamento de compras y mantenimiento se llevan a cabo a través de los siguientes puestos:

- gerente de compras y mantenimiento
- auxiliar de compras e inventarios
- auxiliar de trafico y aduanas

Es importante que este personal conozca con certeza sus funciones, así como el grado de responsabilidad que de ellos se espera en el cumplimiento de sus tareas.

**1.1.- DENOMINACIÓN DEL PUESTO:**

*Gerente de Compras y Servicios – LAE José María Aguirre*

**1.2.- Localización en la organización:** *Empresa COMPUSTAR*

**1.3.- Jefe Inmediato Superior:**

*Carlos Sanchez Gerente general*

**1.4.- Jornada de trabajo:**

De 8 a m a 6 PM Lunes a Viernes, Sábados de 9 AM a 1 PM.

Hora de comida de 1pm a 2 PM de lunes a viernes.

Observaciones: Extensión de jornada de trabajo según las necesidades del puesto.

**1.5.- Localización física:**

La oficina esta ubicada en el segundo piso al fondo de la entrada a la tienda.

## 2.- Descripción analítica:

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábados
Revisar y autorizar las ordenes de compra	Revisar y autorizar las ordenes de compra	Revisar y autorizar las ordenes de compra	Revisar y autorizar las ordenes de compra	Revisar y autorizar las ordenes de compra	Revisar y autorizar las ordenes de compra
Vigilar el curso de las órdenes de compra, desde que se ordena la mercancía hasta su recepción, evitando siempre que no haya retrasos u obstáculos.	Vigilar el curso de las órdenes de compra, desde que se ordena la mercancía hasta su recepción, evitando siempre que no haya retrasos u obstáculos.	Vigilar el curso de las órdenes de compra, desde que se ordena la mercancía hasta su recepción, evitando siempre que no haya retrasos u obstáculos.	Vigilar el curso de las órdenes de compra, desde que se ordena la mercancía hasta su recepción, evitando siempre que no haya retrasos u obstáculos.	Vigilar el curso de las órdenes de compra, desde que se ordena la mercancía hasta su recepción, evitando siempre que no haya retrasos u obstáculos.	Vigilar el curso de las órdenes de compra, desde que se ordena la mercancía hasta su recepción, evitando siempre que no haya retrasos u obstáculos.
Revisar y firmar las declaraciones de valor de las mercancías de importación en aduana.	Revisar y firmar las declaraciones de valor de las mercancías de importación en aduana.	Revisar y firmar las declaraciones de valor de las mercancías de importación en aduana.	Revisar y firmar las declaraciones de valor de las mercancías de importación en aduana.	Revisar y firmar las declaraciones de valor de las mercancías de importación en aduana.	Revisar y firmar las declaraciones de valor de las mercancías de importación en aduana.
Revisar que las facturas de proveedores, vengán con las especificaciones y términos acordados.	Revisar que las facturas de proveedores, vengán con las especificaciones y términos acordados.	Revisar que las facturas de proveedores, vengán con las especificaciones y términos acordados.	Revisar que las facturas de proveedores, vengán con las especificaciones y términos acordados.	Revisar que las facturas de proveedores, vengán con las especificaciones y términos acordados.	Revisar que las facturas de proveedores, vengán con las especificaciones y términos acordados.
Revisar y entregar documentación de compras a contabilidad	Revisar y entregar documentación de compras a contabilidad	Revisar y entregar documentación de compras a contabilidad	Revisar y entregar documentación de compras a contabilidad	Revisar y entregar documentación de compras a contabilidad	Revisar y entregar documentación de compras a contabilidad
Atender visitas o llamadas de proveedores tantos actuales como futuros	Atender visitas o llamadas de proveedores tantos actuales como futuros	Atender visitas o llamadas de proveedores tantos actuales como futuros	Atender visitas o llamadas de proveedores tantos actuales como futuros	Atender visitas o llamadas de proveedores tantos actuales como futuros	Atender visitas o llamadas de proveedores tantos actuales como futuros
Autorizar las requisiciones de compras de	Autorizar las requisiciones de compras de	Autorizar las requisiciones de compras de	Autorizar las requisiciones de compras de	Autorizar las requisiciones de compras de	Autorizar las requisiciones de compras de

consumos y servicios de mantenimiento	consumos y servicios de mantenimiento	consumos y servicios de mantenimiento	consumos y servicios de mantenimiento	consumos y servicios de mantenimiento	consumos y servicios de mantenimiento
Determinar y programar las compras de consumos y servicios de mantenimiento, buscando siempre el mejor precio y calidad de los artículos tales como:	Determinar y programar las compras de consumos y servicios de mantenimiento, buscando siempre el mejor precio y calidad de los artículos tales como:	Determinar y programar las compras de consumos y servicios de mantenimiento, buscando siempre el mejor precio y calidad de los artículos tales como:	Determinar y programar las compras de consumos y servicios de mantenimiento, buscando siempre el mejor precio y calidad de los artículos tales como:	Determinar y programar las compras de consumos y servicios de mantenimiento, buscando siempre el mejor precio y calidad de los artículos tales como:	Determinar y programar las compras de consumos y servicios de mantenimiento, buscando siempre el mejor precio y calidad de los artículos tales como:
Papelería y artículos de oficina	Papelería y artículos de oficina	Papelería y artículos de oficina	Papelería y artículos de oficina	Papelería y artículos de oficina	Papelería y artículos de oficina
Utensilios de aseo y limpieza	Utensilios de aseo y limpieza	Utensilios de aseo y limpieza	Utensilios de aseo y limpieza	Utensilios de aseo y limpieza	Utensilios de aseo y limpieza
Formas preimpresas de la compañía	Formas preimpresas de la compañía	Formas preimpresas de la compañía	Formas preimpresas de la compañía	Formas preimpresas de la compañía	Formas preimpresas de la compañía
Artículos o instrumentos, herramientas de continuo uso de técnicos	Artículos o instrumentos, herramientas de continuo uso de técnicos	Artículos o instrumentos, herramientas de continuo uso de técnicos	Artículos o instrumentos, herramientas de continuo uso de técnicos	Artículos o instrumentos, herramientas de continuo uso de técnicos	Artículos o instrumentos, herramientas de continuo uso de técnicos
Cualquier otro consumo o servicio que se necesite	Cualquier otro consumo o servicio que se necesite	Cualquier otro consumo o servicio que se necesite	Cualquier otro consumo o servicio que se necesite	Cualquier otro consumo o servicio que se necesite	Cualquier otro consumo o servicio que se necesite
Seleccionar los proveedores adecuadamente, considerando tiempo, servicio, precio y crédito	Seleccionar los proveedores adecuadamente, considerando tiempo, servicio, precio y crédito	Seleccionar los proveedores adecuadamente, considerando tiempo, servicio, precio y crédito	Seleccionar los proveedores adecuadamente, considerando tiempo, servicio, precio y crédito	Seleccionar los proveedores adecuadamente, considerando tiempo, servicio, precio y crédito	Seleccionar los proveedores adecuadamente, considerando tiempo, servicio, precio y crédito
Entregar y recibir diariamente requisiciones de compra	Entregar y recibir diariamente requisiciones de compra	Entregar y recibir diariamente requisiciones de compra	Entregar y recibir diariamente requisiciones de compra	Entregar y recibir diariamente requisiciones de compra	Entregar y recibir diariamente requisiciones de compra

1 Quincena	2 Quincena
<p>Comunicar por escrito a proveedores y compañías transportistas, toda clase de reclamaciones o aclaraciones por motivo del faltantes, diferencias de precios, números equivocados, mercancía dañada y otros.</p> <p>Revisar y vigilar el reporte mensual de compras para controlar cuotas preestablecidas de compra con proveedores y comparar movimientos con el mes anterior.</p> <p>Preparar mensualmente una relación de las mercancías dañadas, incluyendo su costo.</p> <p>Vigilar el cumplimiento del programa de compras.</p> <p>Revisar semanalmente el consumo de los diversos artículos de su uso interno para prever el agotamiento de los mismos.</p> <p>Formular el programa semanal de pago a proveedores, de acuerdo con los plazos de crédito otorgados, turnarlo a la gerente de servicios administrativos y a gerencia general para su revisión y autorización de pago.</p> <p>Coordinar conjuntamente con el gerente de ventas y servicios y la gerente de servicios administrativos, la compilación, valuación, y verificación de los inventarios físicos.</p>	<p>Elaborar las listas de precios y turnarla a la gerencia general para su aprobación, ya aprobadas turnar al gerente de ventas y servicios</p> <p>Controlar las reclamaciones efectuadas a proveedores</p> <p>Visitar a los proveedores de consumos y servicios para visualizar físicamente los artículos que se necesitan; así como los trabajos o servicios que se efectúan a favor de la compañía, esto incluye estar al pendiente de los servicios en proceso, por vía telefónica.</p> <p>Realizar investigación de mercado, en cuanto a nuevos productos y precios vigentes.</p>
<p>Nota: Esporádicamente se realizan estas actividades</p>	<p>Atender personalmente problemas en agencias aduanales, aduanas y escofia</p> <p>Tramitar las devoluciones a los proveedores de consumos y servicios</p> <p>Salir personalmente a hacer las compras cuando sea conveniente</p> <p>Solicitar lista de precios a los diferentes proveedores</p> <p>Todas aquellas labores que le sean asignadas por la gerencia general</p> <p>Cualquier otra actividad que se requiera relacionada con la función de compras y mantenimiento.</p>

### 3.- Descripción Genérica

<b>FUNCION</b>	<b>Unidad articulo o persona afectada</b>	<b>Sistema, procedimiento o técnica utilizada</b>	<b>Objetivo o razón de la función</b>	<b>Observaciones</b>
Compras	Administración del tiempo de los auxiliares	Visitas a proveedores para compras y solicitud de catálogos de productos y precios	Alcance de metas de compras en crédito, descuentos en precio y pronto pago	
Trafico y aduanas	Administración del tiempo del Auxiliar	Control de importaciones y transportistas y relaciones con agentes aduanales	Conocer los costos de aranceles y servicios de transporte y conseguir buenos precios	
Inventarios	Administración del tiempo del auxiliar	Control de máximos y mínimos para resurtido y pedidos especiales de clientes	Servicio rápido de surtido de mercancías a los clientes	

#### 4.- Requerimientos:

##### 4.1 Habilidad:

##### 4.1.1. Escolaridad:

Carrera terminada: de L.A.E., Relaciones Comerciales, Informático

##### 4.1.2. Conocimientos especiales necesarios:

Manejo de personal, conocimiento de técnicas de Compras, conocimiento del giro de la empresa, sus productos que comercializa

##### 4.1.3. Idiomas:

Ingles y español

#### 4.1.4. Experiencia:

Marcar	Grado	Especificar la habilidad requerida:
	No hace falta más de un mes.	
	Es necesario más de un mes promedio de 3	
	Más de 3 meses pero menos de un año	
x	Más de un año	

#### 4.1.5. Capacitación requerida:

x	Menos de un mes
	Mas de uno, pero menos de tres meses
	Tres meses pero menos de 6
	Mas de seis meses.

#### 4.1.6. Iniciativa:

	Se requiere habilidad solamente para interpretar órdenes recibidas y ejecutarlas adecuadamente en condiciones normales de trabajo.
	Se requiere iniciativa para resolver algunos problemas sencillos que se presenten en el trabajo.
x	Se requiere iniciativa para resolver problemas difíciles que se presentan eventualmente en el trabajo
	Se requiere iniciativa para resolver problemas difíciles que se presentan constantemente en el trabajo.
	Se requiere iniciativa para resolver problemas de gran complejidad y trascendencia que se presenten en el trabajo

## 4.2. Esfuerzo

### 4.2.1. Mental y/o visual

	Solo requiere la atención normal que debe ponerse en todo trabajo
	Requiere mucha atención pero solo durante periodos cortos: al cobrar dinero, al recibir instrucciones etc.
<b>x</b>	Se requiere que se ponga atención intensa en periodos regulares: verificar cantidades o condiciones, medidas etc.
	Se requiere atención intensa y sostenida por delicadeza de los asuntos que se controlan en el puesto y el peligro que existe de cometer errores de trascendencia.

### 4.2.2. Físico:

<b>x</b>	El trabajo exige muy poco esfuerzo pues es bastante variado y solo se realizan operaciones corrientes en un puesto de esta naturaleza.
	El trabajo requiere un esfuerzo físico bastante intenso pues las operaciones se repiten con mucha frecuencia.
	Se realizan esfuerzos físicos intensos pero no de manera constante
	El trabajo exige esfuerzo físico y constante por razón del puesto.

## 4.3. Responsabilidad:

### 4.3.1. En la dirección de personas:

De manera directa con: ante la Gerencia general, con funcionarios y Empleados.

De manera indirecta con Obreros Calificados y no calificados.

### 4.3.2. En trámites y Procesos:

	Los errores u omisiones en el trabajo pueden afectar la marcha de la sección.
	La marcha del departamento
	La marcha de la división
<b>x</b>	La marcha de la organización

### 4.3.3. En valores y/o equipo:

	Los bienes que maneja pueden producir perjuicios hasta \$1000.00
	Los perjuicios pueden ser por mas de \$ 5000.00
X	Por menos de \$25,000.00
	Por más de \$25,000.00.

(Cobranza, y Equipo de Oficina, computo. Maquinaria de operaciones.)

### 4.4. Condiciones de trabajo.

#### 4.4.1. Ambiente

#### 4.4.2. Tipo.

Aspectos	Excelente
Iluminación	Excelente
Olores	Excelente
Emanaciones	
Humedad	Excelente
Resequedad	Excelente
Corrientes	Excelente

Ventilación	Bueno
Frío	Bueno
Calor	Bueno
Limpieza	Bueno
Ruido	Deficiente

	100%	75%	50%	25%	10%	Eventual o nunca.
Interior		X				
Exterior				X		
Escritorio			X			
Marina						X
Restirado						X
Mostrador						X
Vehículo					X	
De pie						X
Sentado			X			
Caminando				X		
Manejando						X

### 4.4.3. Riesgos.

#### 4.4.3.1. Accidentes de trabajo:

	Elevadas	Considerables	Escasas	Remotas
Caídas				X
Cortadas				X
Mutilaciones				X
Quemaduras				X
Golpes				X
Choques eléctricos				X
Raspaduras				X
Mancha duchas				X
Envenenamientos				X

	Elevadas	Considerables	Escasas	Remotas
Alergias				X
Oído				X
Vista				X
Sist. Respiratorio				X
Sist. Nervioso				X
Sist., Digestivo				X
Saturnismo				X
Otros				X

#### 4.4. Perfil:

Edad: de 30 a 45 años

Sexo: Masculino

Estado Civil: Casado

Rasgos físicos deseables: Buena presentación.

Características psicológicas deseables: Valores de responsabilidad, de trabajo en equipo, y de superación.

**Puesto:**  
**Auxiliar de compras e inventarios**

**I.- Generalidades:**

Obtener cotizaciones de proveedores

Solicitar cotizaciones de las compras de consumos y servicios, así como también se deben obtener cotizaciones periódicas de proveedores distintos a los actuales, para determinar si se pueden obtener mercancías a un precio menor que los de las fuentes de abastecimiento actuales.

Tramitar las órdenes de compra

El departamento de compras y mantenimiento es el único responsable de tramitar las órdenes de compra para adquirir las mercancías que la compañía necesite, debiendo siempre hacerlo con las especificaciones adecuadas de cada artículo requerido y con la oportunidad que permita su abastecimiento.

Dar seguimiento y vigilar la realización de la compra hasta la recepción de la mercancía

Es responsabilidad de este departamento, vigilar que los pedidos sean surtidos de acuerdo con lo solicitado en la orden de compra, por lo relativo a cantidades, especificaciones, tiempo, precio y demás condiciones de entrega.

Presentar reclamaciones a proveedores o transportistas

Es función del departamento de compras y mantenimiento, la de presentar las reclamaciones y en su caso hacer la devolución de los artículos surtidos en desacuerdo con lo pedido, aclarando las responsabilidades de la propia compañía y atendiendo las observaciones de cualquier tipo que presenten los proveedores y transportistas.

Establecer registros de condiciones de compras repetitivas y archivos de proveedores

El departamento de compras y mantenimiento debe establecer y actualizar los registros de precios y condiciones de compra de los diversos artículos, que de manera repetitiva se requieren de la empresa, debidamente archivados.

Proporcionar información sistemática a la gerencia general

Por sistema se debe tener informada a la gerencia general a través de reportes periódicos y sesiones formales de trabajo, para evaluar las actividades generales del departamento.

**1.1.- Denominación del puesto:**

*Auxiliar de Compras e inventarios – Jorge Chiquete*

**1.2.- Localización en la organización:** *Empresa COMPUSTAR*

**1.3.- Jefe Inmediato Superior:**

Jose Aguirre Gerente de Compras y Servicios

**1.4.- Jornada de trabajo:**

De 8 a m a 6 PM Lunes a Viernes, Sábados de 9 AM a 1 PM.

Hora de comida de 1pm a 2 PM de lunes a viernes.

Observaciones: Extensión de jornada de trabajo según las necesidades del puesto.

**1.5.- Localización física:**

La oficina esta ubicada en el segundo piso al fondo de la entrada a la tienda.

## 2.- Descripción analítica:

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábados
Elaborar las ordenes de compras, de acuerdo con las cantidades autorizadas por el gerente de compras y mantenimiento.	Elaborar las ordenes de compras, de acuerdo con las cantidades autorizadas por el gerente de compras y mantenimiento.	Elaborar las ordenes de compras, de acuerdo con las cantidades autorizadas por el gerente de compras y mantenimiento.	Elaborar las ordenes de compras, de acuerdo con las cantidades autorizadas por el gerente de compras y mantenimiento.	Elaborar las ordenes de compras, de acuerdo con las cantidades autorizadas por el gerente de compras y mantenimiento.	Elaborar las ordenes de compras, de acuerdo con las cantidades autorizadas por el gerente de compras y mantenimiento.
Revisar y cotejar el acuse de recibo de la mercancía, contra las facturas o notas de remisión de proveedores en cuanto a especificaciones y características de la mercancía, precios, condiciones y descuentos.	Revisar y cotejar el acuse de recibo de la mercancía, contra las facturas o notas de remisión de proveedores en cuanto a especificaciones y características de la mercancía, precios, condiciones y descuentos.	Revisar y cotejar el acuse de recibo de la mercancía, contra las facturas o notas de remisión de proveedores en cuanto a especificaciones y características de la mercancía, precios, condiciones y descuentos.	Revisar y cotejar el acuse de recibo de la mercancía, contra las facturas o notas de remisión de proveedores en cuanto a especificaciones y características de la mercancía, precios, condiciones y descuentos.	Revisar y cotejar el acuse de recibo de la mercancía, contra las facturas o notas de remisión de proveedores en cuanto a especificaciones y características de la mercancía, precios, condiciones y descuentos.	Revisar y cotejar el acuse de recibo de la mercancía, contra las facturas o notas de remisión de proveedores en cuanto a especificaciones y características de la mercancía, precios, condiciones y descuentos.
Revisar el acuse de recibo de mercancía y cotejar todos los datos de las órdenes de compra la factura del proveedor.	Revisar el acuse de recibo de mercancía y cotejar todos los datos de las órdenes de compra la factura del proveedor.	Revisar el acuse de recibo de mercancía y cotejar todos los datos de las órdenes de compra la factura del proveedor.	Revisar el acuse de recibo de mercancía y cotejar todos los datos de las órdenes de compra la factura del proveedor.	Revisar el acuse de recibo de mercancía y cotejar todos los datos de las órdenes de compra la factura del proveedor.	Revisar el acuse de recibo de mercancía y cotejar todos los datos de las órdenes de compra la factura del proveedor.
Turnar a contabilidad copia de los acuses de recibo para que procese las cantidades recibidas y les de entrada al inventario activo a	Turnar a contabilidad copia de los acuses de recibo para que procese las cantidades recibidas y les de entrada al inventario activo a	Turnar a contabilidad copia de los acuses de recibo para que procese las cantidades recibidas y les de entrada al inventario activo a	Turnar a contabilidad copia de los acuses de recibo para que procese las cantidades recibidas y les de entrada al inventario activo a	Turnar a contabilidad copia de los acuses de recibo para que procese las cantidades recibidas y les de entrada al inventario activo a	Turnar a contabilidad copia de los acuses de recibo para que procese las cantidades recibidas y les de entrada al inventario activo a

través de la computadora.	través de la computadora.	través de la computadora.	través de la computadora.	través de la computadora.	través de la computadora.
Llevar el registro de control de mantenimiento de vehículos y programar junto con el auxiliar de tráfico y aduanas para que lleve a mantenimiento los vehículos considerando las necesidades de uso de dicho vehículos por la compañía.	Llevar el registro de control de mantenimiento de vehículos y programar junto con el auxiliar de tráfico y aduanas para que lleve a mantenimiento los vehículos considerando las necesidades de uso de dicho vehículos por la compañía.	Llevar el registro de control de mantenimiento de vehículos y programar junto con el auxiliar de tráfico y aduanas para que lleve a mantenimiento los vehículos considerando las necesidades de uso de dicho vehículos por la compañía.	Llevar el registro de control de mantenimiento de vehículos y programar junto con el auxiliar de tráfico y aduanas para que lleve a mantenimiento los vehículos considerando las necesidades de uso de dicho vehículos por la compañía.	Llevar el registro de control de mantenimiento de vehículos y programar junto con el auxiliar de tráfico y aduanas para que lleve a mantenimiento los vehículos considerando las necesidades de uso de dicho vehículos por la compañía.	Llevar el registro de control de mantenimiento de vehículos y programar junto con el auxiliar de tráfico y aduanas para que lleve a mantenimiento los vehículos considerando las necesidades de uso de dicho vehículos por la compañía.
Llevar el registro de control de consumo de gasolina, vales de gasolina o gasochecks, aceites, anticongelantes, armorial y cualquier producto que adquiera la compañía para dar mantenimiento a los vehículos.	Llevar el registro de control de consumo de gasolina, vales de gasolina o gasochecks, aceites, anticongelantes, armorial y cualquier producto que adquiera la compañía para dar mantenimiento a los vehículos.	Llevar el registro de control de consumo de gasolina, vales de gasolina o gasochecks, aceites, anticongelantes, armorial y cualquier producto que adquiera la compañía para dar mantenimiento a los vehículos.	Llevar el registro de control de consumo de gasolina, vales de gasolina o gasochecks, aceites, anticongelantes, armorial y cualquier producto que adquiera la compañía para dar mantenimiento a los vehículos.	Llevar el registro de control de consumo de gasolina, vales de gasolina o gasochecks, aceites, anticongelantes, armorial y cualquier producto que adquiera la compañía para dar mantenimiento a los vehículos.	Llevar el registro de control de consumo de gasolina, vales de gasolina o gasochecks, aceites, anticongelantes, armorial y cualquier producto que adquiera la compañía para dar mantenimiento a los vehículos.
Formular solicitudes que se requieran para obtener la norma oficial (N.O.M.) ante la empresa "CALIPO" ubicada en ensenada, ante la agencia aduanal y ante SECOFI	Formular solicitudes que se requieran para obtener la norma oficial (N.O.M.) ante la empresa "CALIPO" ubicada en ensenada, ante la agencia aduanal y ante SECOFI	Formular solicitudes que se requieran para obtener la norma oficial (N.O.M.) ante la empresa "CALIPO" ubicada en ensenada, ante la agencia aduanal y ante SECOFI	Formular solicitudes que se requieran para obtener la norma oficial (N.O.M.) ante la empresa "CALIPO" ubicada en ensenada, ante la agencia aduanal y ante SECOFI	Formular solicitudes que se requieran para obtener la norma oficial (N.O.M.) ante la empresa "CALIPO" ubicada en ensenada, ante la agencia aduanal y ante SECOFI	Formular solicitudes que se requieran para obtener la norma oficial (N.O.M.) ante la empresa "CALIPO" ubicada en ensenada, ante la agencia aduanal y ante SECOFI
Formular las	Formular las	Formular las	Formular las	Formular las	Formular las

declaraciones de valor, para importar las mercancías extranjeras.	declaraciones de valor, para importar las mercancías extranjeras.	declaraciones de valor, para importar las mercancías extranjeras.	declaraciones de valor, para importar las mercancías extranjeras.	declaraciones de valor, para importar las mercancías extranjeras.	declaraciones de valor, para importar las mercancías extranjeras.
Revisar facturas por honorarios de agencias aduanales, para verificar contra el numero de importaciones realizadas.	Revisar facturas por honorarios de agencias aduanales, para verificar contra el numero de importaciones realizadas.	Revisar facturas por honorarios de agencias aduanales, para verificar contra el numero de importaciones realizadas.	Revisar facturas por honorarios de agencias aduanales, para verificar contra el numero de importaciones realizadas.	Revisar facturas por honorarios de agencias aduanales, para verificar contra el numero de importaciones realizadas.	Revisar facturas por honorarios de agencias aduanales, para verificar contra el numero de importaciones realizadas.
Formular reporte de mercancías averiadas (forma RMA) para hacer efectiva las mercancías con garantías y canjearlas por otras en buen estado.	Formular reporte de mercancías averiadas (forma RMA) para hacer efectiva las mercancías con garantías y canjearlas por otras en buen estado.	Formular reporte de mercancías averiadas (forma RMA) para hacer efectiva las mercancías con garantías y canjearlas por otras en buen estado.	Formular reporte de mercancías averiadas (forma RMA) para hacer efectiva las mercancías con garantías y canjearlas por otras en buen estado.	Formular reporte de mercancías averiadas (forma RMA) para hacer efectiva las mercancías con garantías y canjearlas por otras en buen estado.	Formular reporte de mercancías averiadas (forma RMA) para hacer efectiva las mercancías con garantías y canjearlas por otras en buen estado.

<b>1 Quincena</b>	<b>2 Quincena</b>
Llevar control de facturas de proveedores pendiente de pago y conciliarlo mensualmente con contabilidad.	Verificar los estados de cuenta enviados por los proveedores, así como investigar las reclamaciones correspondientes.
Elaborar carta de reclamación a proveedores de mercancías averiadas que tienen garantía vigente y obtener sello o firma de recibida la carta con fecha de puño y letra del proveedor.	Elaborar las conciliaciones de los estados de cuenta de proveedores y los registros auxiliares que mantiene la contabilidad.
Elaborar etiquetas y pegarlas en los empaques de los productos para venta.	Sacar copias de las facturas de proveedores para tener un archivo consecutivo cronológico.
Ayudar en la toma física de inventarios	Controlar y solicitar las ordenes de compra a los proveedores que utilizan su papelería preimpresa.
Formular reporte mensual de compras nacionales y de importación.	Actualizar los datos de proveedores por lo que se refiere a cambios de direcciones o en las condiciones de compra establecidas originalmente.
Formular reporte mensual de rma's tanto a proveedores nacionales como a extranjeros.	Cualquier otra actividad que se requiera relacionada con la función de compras y mantenimiento.

### 3.- Descripción Genérica:

<b>FUNCION</b>	<b>Unidad articulo o persona afectada</b>	<b>Sistema, procedimiento o técnica utilizada</b>	<b>Objetivo o razón de la función</b>	<b>Observaciones</b>
Compras	Administración del tiempo de las compras	Visitas a proveedores para compras y solicitud de catálogos de productos y precios	Alcance de metas de compras en crédito, descuentos en precio y pronto pago	
Trafico y aduanas	Administración del tiempo de la logística	Control de importaciones y transportistas y relaciones con agentes aduanales	Conocer los costos de aranceles y servicios de transporte y conseguir buenos precios	
Inventarios	Administración del tiempo del auxiliar	Control de máximos y mínimos para resurtido y pedidos especiales de clientes	Servicio rápido de surtido de mercancías aros clientes	

### 4.- Requerimientos:

#### 4.1 Habilidad:

##### 4.1.1. Escolaridad:

Carrera terminada: de Secundaria o Preparatoria

##### 4.1.2. Conocimientos especiales necesarios:

Manejo de personal, conocimiento de técnicas de recepción y almacenaje, conocimiento del giro de la empresa, sus productos que comercializa

##### 4.1.3. Idiomas:

Ingles y español

#### 4.1.4. Experiencia:

Marcar	Grado	Especificar la habilidad requerida:
	No hace falta más de un mes.	
<b>X</b>	Es necesario más de un mes promedio de 3	
	Más de 3 meses pero menos de un año	
	Más de un año	

#### 4.1.5. Capacitación requerida:

	Menos de un mes
<b>X</b>	Mas de uno, pero menos de tres meses
	Tres meses pero menos de 6
	Mas de seis meses.

#### 4.1.6. Iniciativa:

	Se requiere habilidad solamente para interpretar órdenes recibidas y ejecutarlas adecuadamente en condiciones normales de trabajo.
<b>X</b>	Se requiere iniciativa para resolver algunos problemas sencillos que se presenten en el trabajo.
	Se requiere iniciativa para resolver problemas difíciles que se presentan eventualmente en el trabajo
	Se requiere iniciativa para resolver problemas difíciles que se presentan constantemente en el trabajo.
	Se requiere iniciativa para resolver problemas de gran complejidad y trascendencia que se presenten en el trabajo

## 4.2. Esfuerzo

### 4.2.1. Mental y/o visual

	Solo requiere la atención normal que debe ponerse en todo trabajo
	Requiere mucha atención pero solo durante periodos cortos: al cobrar dinero, al recibir instrucciones etc.
<b>X</b>	Se requiere que se ponga atención intensa en periodos regulares: verificar cantidades o condiciones, medidas etc.
	Se requiere atención intensa y sostenida por delicadeza de los asuntos que se controlan en el puesto y el peligro que existe de cometer errores de trascendencia.

### 4.2.2. Físico:

<b>X</b>	El trabajo exige muy poco esfuerzo pues es bastante variado y solo se realizan operaciones corrientes en un puesto de esta naturaleza.
	El trabajo requiere un esfuerzo físico bastante intenso pues las operaciones se repiten con mucha frecuencia.
	Se realizan esfuerzos físicos intensos pero no de manera constante
	El trabajo exige esfuerzo físico y constante por razón del puesto.

## 4.3. Responsabilidad:

### 4.3.1. En la dirección de personas:

De manera directa con: ante la Gerencia general, con funcionarios y Empleados.

De manera indirecta con Obreros Calificados y no calificados.

### 4.3.2. En trámites y Procesos:

	Los errores u omisiones en el trabajo pueden afectar la marca de la sección.
<b>X</b>	La marcha del departamento
	La marcha de la división
	La marcha de la organización

### 4.3.3. En valores y/o equipo:

	Los bienes que maneja pueden producir perjuicios hasta \$1000.00
	Los perjuicios pueden ser por mas de \$ 5000.00
X	Por menos de \$25,000.00
	Por más de \$25,000.00.

(Cobranza, y Equipo de Oficina, computo. Maquinaria de operaciones.)

### 4.4. Condiciones de trabajo.

#### 4.4.1. Ambiente

#### 4.4.2. Tipo.

Aspectos	Excelente
Iluminación	Excelente
Olores	Excelente
Emanaciones	
Humedad	Excelente
Resequedad	Excelente
Corrientes	Excelente

Ventilación	Bueno
Frío	Bueno
Calor	Bueno
Limpieza	Bueno
Ruido	Deficiente

	100%	75%	50%	25%	10%	Eventual o nunca.
Interior		X				
Exterior				X		
Escritorio			X			
Marina						X
Restirado						X
Mostrador						X
Vehículo					X	
De pie						X
Sentado			X			
Caminando				X		
Manejando						X

### 4.4.3. Riesgos.

#### 4.4.3.1. Accidentes de trabajo:

	Elevadas	Considerables	Escasas	Remotas
Caídas				X
Cortadas				X
Mutilaciones				X
Quemaduras				X
Golpes				X
Choques eléctricos				X
Raspaduras				X
Mancha duchas				X
Envenenamientos				X

	Elevadas	Considerables	Escasas	Remotas
Alergias				X
Oído				X
Vista				X
Sist. Respiratorio				X
Sist. Nervioso				X
Sist., Digestivo				X
Saturnismo				X
Otros				X

#### 4.4. Perfil:

Edad: de 22 a 42 años

Sexo: Masculino

Estado Civil: indistinto

Rasgos físicos deseables: Buena presentación.

Características psicológicas deseables: Valores de responsabilidad, de trabajo en equipo, y de superación.

**Puesto:**  
**Auxiliar de tráfico y aduanas**

**I.- Generalidades:**

Presentar reclamaciones a proveedores o transportistas

Es función del departamento de compras y mantenimiento, la de presentar las reclamaciones y en su caso hacer la devolución de los artículos surtidos en desacuerdo con lo pedido, aclarando las responsabilidades de la propia compañía y atendiendo las observaciones de cualquier tipo que presenten los proveedores y transportistas.

Mantener en buen estado el activo fijo de la compañía

Es responsabilidad del departamento de compras y mantenimiento mantener en buen estado el activo fijo y el local rentado por la compañía, tales como los vehículos, computadoras, calculadoras, impresoras, refrigerador, horno de microondas, baños, lavamanos, aire acondicionado, ventiladores, escritorios, sillas, archiveros etc...

Seleccionar el tráfico y rutas de traslado

Es función del departamento de compras y mantenimiento, la selección del medio y la ruta de traslado más económica de la mercancía, considerando la entrega dentro de un tiempo razonable, especificando los arreglos especiales de fechas o lineamientos de embarque con el proveedor o el transportista.

Proporcionar información sistemática a la gerencia general

Por sistema se debe tener informada a la gerencia general a través de reportes periódicos y sesiones formales de trabajo, para evaluar las actividades generales del departamento.

**1.1.- Denominación del puesto:**

*Auxiliar de trafico y aduanas – José Sánchez*

**1.2.- Localización en la organización:** *Empresa COMPUSTAR*

**1.3.- Jefe Inmediato Superior:**

*Jose Aguirre Gerente de Compras y Servicios*

**1.4.- Jornada de trabajo:**

De 8 a m a 6 PM Lunes a Viernes, Sábados de 9 AM a 1 PM.

Hora de comida de 1pm a 2 PM de lunes a viernes.

Observaciones: Extensión de jornada de trabajo según las necesidades del puesto.

**1.5.- Localización física:**

La oficina esta ubicada en el segundo piso al fondo de la entrada a la tienda.

## 2.- Descripción analítica:

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábados
Elaborar reporte diario de mercancías comprada almacenada en la bodega de san Ysidro cae.	Elaborar reporte diario de mercancías comprada almacenada en la bodega de san Ysidro cae.	Elaborar reporte diario de mercancías comprada almacenada en la bodega de san Ysidro cae.	Elaborar reporte diario de mercancías comprada almacenada en la bodega de san Ysidro cae.	Elaborar reporte diario de mercancías comprada almacenada en la bodega de san Ysidro cae.	Elaborar reporte diario de mercancías comprada almacenada en la bodega de san Ysidro cae.
Recoger mercancía de proveedores tanto nacionales como extranjeros, en los casos que se requieran.	Recoger mercancía de proveedores tanto nacionales como extranjeros, en los casos que se requieran.	Recoger mercancía de proveedores tanto nacionales como extranjeros, en los casos que se requieran.	Recoger mercancía de proveedores tanto nacionales como extranjeros, en los casos que se requieran.	Recoger mercancía de proveedores tanto nacionales como extranjeros, en los casos que se requieran.	Recoger mercancía de proveedores tanto nacionales como extranjeros, en los casos que se requieran.
Llevar carta de reclamación y canjear mercancía averiada con proveedores y obtener sello o firma de recibida la carta con fecha de puño y letra del proveedor.	Llevar carta de reclamación y canjear mercancía averiada con proveedores y obtener sello o firma de recibida la carta con fecha de puño y letra del proveedor.	Llevar carta de reclamación y canjear mercancía averiada con proveedores y obtener sello o firma de recibida la carta con fecha de puño y letra del proveedor.	Llevar carta de reclamación y canjear mercancía averiada con proveedores y obtener sello o firma de recibida la carta con fecha de puño y letra del proveedor.	Llevar carta de reclamación y canjear mercancía averiada con proveedores y obtener sello o firma de recibida la carta con fecha de puño y letra del proveedor.	Llevar carta de reclamación y canjear mercancía averiada con proveedores y obtener sello o firma de recibida la carta con fecha de puño y letra del proveedor.
Recoger correspondencia del apartado postal de U.S.A. y entregar a la jefa de servicios administrativos la dirigida a la compañía para su control, registro y distribución.	Recoger correspondencia del apartado postal de U.S.A. y entregar a la jefa de servicios administrativos la dirigida a la compañía para su control, registro y distribución.	Recoger correspondencia del apartado postal de U.S.A. y entregar a la jefa de servicios administrativos la dirigida a la compañía para su control, registro y distribución.	Recoger correspondencia del apartado postal de U.S.A. y entregar a la jefa de servicios administrativos la dirigida a la compañía para su control, registro y distribución.	Recoger correspondencia del apartado postal de U.S.A. y entregar a la jefa de servicios administrativos la dirigida a la compañía para su control, registro y distribución.	Recoger correspondencia del apartado postal de U.S.A. y entregar a la jefa de servicios administrativos la dirigida a la compañía para su control, registro y distribución.
Depositar en bancos en U.S.A.	Depositar en bancos en U.S.A.	Depositar en bancos en U.S.A.	Depositar en bancos en U.S.A.	Depositar en bancos en U.S.A.	Depositar en bancos en U.S.A.

Llevar pagos a proveedores de U.S.A.	Llevar pagos a proveedores de U.S.A.	Llevar pagos a proveedores de U.S.A.	Llevar pagos a proveedores de U.S.A.	Llevar pagos a proveedores de U.S.A.	Llevar pagos a proveedores de U.S.A.
Importar mercancías	Importar mercancías	Importar mercancías	Importar mercancías	Importar mercancías	Importar mercancías
Llevar solicitudes necesarias para obtener la norma oficial a calilo, agencia aduanal y SECOFI	Llevar solicitudes necesarias para obtener la norma oficial a calilo, agencia aduanal y SECOFI	Llevar solicitudes necesarias para obtener la norma oficial a calilo, agencia aduanal y SECOFI	Llevar solicitudes necesarias para obtener la norma oficial a calilo, agencia aduanal y SECOFI	Llevar solicitudes necesarias para obtener la norma oficial a calilo, agencia aduanal y SECOFI	Llevar solicitudes necesarias para obtener la norma oficial a calilo, agencia aduanal y SECOFI

1 Quincena	2 Quincena
Llevar a dar mantenimiento o reparar los vehículos.	Mantener limpia la bodega de san Ysidro cae.
Llevar cheques para comprar los vales de gasolina.	Ayudar a descargar y cargar mercancía
En su caso ir a comprar los productos, partes y refacciones que se necesiten para dar mantenimiento a los vehículos.	Ayudar a etiquetar los productos
	Ayudar en la toma física de inventarios
	Cualquier otra actividad que se requiera relacionada con la función de compras y mantenimiento.

### 3.- Descripción Genérica:

FUNCION	Unidad articulo o persona afectada	Sistema, procedimiento o técnica utilizada	Objetivo o razón de la función	Observaciones
Compras	Administración del tiempo de las compras	Visitas a proveedores para compras y solicitud de catálogos de productos y precios	Alcance de metas de compras en crédito, descuentos en precio y pronto pago	
Trafico y aduanas	Administración del tiempo de la logística	Control de importaciones y transportistas y relaciones con agentes aduanales	Conocer los costos de aranceles y servicios de transporte y conseguir buenos precios	
Inventarios	Administración del tiempo del auxiliar	Control de máximos y mínimos para resurtido y pedidos especiales de clientes	Servicio rápido de surtido de mercancías a los clientes	

#### 4.- Requerimientos:

##### 4.1 Habilidad:

###### 4.1.1. Escolaridad:

Carrera terminada: de Secundaria o Preparatoria

###### 4.1.2. Conocimientos especiales necesarios:

Manejo de personal, conocimiento de técnicas de logística tramites aduanales, conocimiento del giro de la empresa, sus productos que comercializa

###### 4.1.3. Idiomas:

Ingles y español

###### 4.1.4. Experiencia:

Marcar	Grado	Especificar la habilidad requerida:
	No hace falta más de un mes.	
<b>x</b>	Es necesario más de un mes promedio de 3	
	Más de 3 meses pero menos de un año	
	Más de un año	

#### 4.1.5. Capacitación requerida:

	Menos de un mes
X	Mas de uno, pero menos de tres meses
	Tres meses pero menos de 6
	Mas de seis meses.

#### 4.1.6. Iniciativa:

	Se requiere habilidad solamente para interpretar órdenes recibidas y ejecutarlas adecuadamente en condiciones normales de trabajo.
X	Se requiere iniciativa para resolver algunos problemas sencillos que se presenten en el trabajo.
	Se requiere iniciativa para resolver problemas difíciles que se presentan eventualmente en el trabajo
	Se requiere iniciativa para resolver problemas difíciles que se presentan constantemente en el trabajo.
	Se requiere iniciativa para resolver problemas de gran complejidad y trascendencia que se presenten en el trabajo

### 4.2. Esfuerzo

#### 4.2.1. Mental y/o visual

	Solo requiere la atención normal que debe ponerse en todo trabajo
	Requiere mucha atención pero solo durante periodos cortos: al cobrar dinero, al recibir instrucciones etc.
X	Se requiere que se ponga atención intensa en periodos regulares: verificar cantidades o condiciones, medidas etc.
	Se requiere atención intensa y sostenida por delicadeza de los asuntos que se controlan en el puesto y el peligro que existe de cometer errores de trascendencia.

#### 4.2.2. Físico:

X	El trabajo exige muy poco esfuerzo pues es bastante variado y solo se realizan operaciones corrientes en un puesto de esta naturaleza.
	El trabajo requiere un esfuerzo físico bastante intenso pues las operaciones se repiten con mucha frecuencia.
	Se realizan esfuerzos físicos intensos pero no de manera constante
	El trabajo exige esfuerzo físico y constante por razón del puesto.

### 4.3. Responsabilidad:

#### 4.3.1. En la dirección de personas:

De manera directa con: ante la Gerencia general, con funcionarios y Empleados.

De manera indirecta con Obreros Calificados y no calificados.

#### 4.3.2. En trámites y Procesos:

	Los errores u omisiones en el trabajo pueden afectar la marca de la sección.
<b>x</b>	La marcha del departamento
	La marcha de la división
	La marcha de la organización

#### 4.3.3. En valores y/o equipo:

	Los bienes que maneja pueden producir perjuicios hasta \$1000.00
	Los perjuicios pueden ser por mas de \$ 5000.00
<b>x</b>	Por menos de \$25,000.00
	Por más de \$25,000.00.

(Cobranza, y Equipo de Oficina, computo. Maquinaria de operaciones.)

#### 4.4. Condiciones de trabajo.

##### 4.4.1. Ambiente

##### 4.4.2. Tipo.

Aspectos	Excelente
Iluminación	Excelente
Olores	Excelente
Emanaciones	
Humedad	Excelente
Resequedad	Excelente
Corrientes	Excelente

Ventilación	Bueno
Frío	Bueno
Calor	Bueno
Limpieza	Bueno
Ruido	Deficiente

	100%	75%	50%	25%	10%	Eventual o nunca.
Interior		X				
Exterior				X		
Escritorio			X			
Marina						X
Restirado						X
Mostrador						X
Vehículo					X	
De pie						X
Sentado			X			
Caminando				X		
Manejando						X

### 4.4.3. Riesgos.

#### 4.4.3.1. Accidentes de trabajo:

	Elevadas	Considerables	Escasas	Remotas
Caídas				X
Cortadas				X
Mutilaciones				X
Quemaduras				X
Golpes				X
Choques eléctricos				X
Raspaduras				X
Mancha duchas				X
Envenenamientos				X

	Elevadas	Considerables	Escasas	Remotas
Alergias				X
Oído				X
Vista				X
Sist. Respiratorio				X
Sist. Nervioso				X
Sist., Digestivo				X
Saturnismo				X
Otros				X

#### 4.4. Perfil:

Edad: de 22 a 42 años

Sexo: Masculino

Estado Civil: indistinto

Rasgos físicos deseables: Buena presentación.

Características psicológicas deseables: Valores de responsabilidad, de trabajo en equipo, y de superación

### **IV.3. El manual de procedimientos.**

### **IV.3.1. Descripción de procedimientos.**

El Manual de Procedimientos se realiza en base a la agrupación de operaciones en ciclos y a continuación se presentan los ciclos de operaciones de: a). Compras, recepción de mercancías, cuentas por pagar y pagos; b). ingresos, cuentas por cobrar y cobros e ingresos en efectivo, y c). Nominas y pago. En este documento se presenta en forma sistemática la descripción de cada uno de los pasos y trámites que conllevan dichas actividades, incluyendo los diagramas de flujo que muestren la secuencia lógica de las operaciones, documentos y formatos que se requieren

#### **IV.3.1.1. Ciclo de operaciones de compra, cuentas por pagar y pagos**

##### **Nombre del procedimiento: compras:**

##### **Objetivo**

Delinear el procedimiento a seguir en el manejo de las compras, así como su control

##### **Política**

Es requisito indispensable respaldar todas las compras de importación con una orden de compra debidamente autorizada. Es política de "xxxx" la utilización de crédito en la compra de mercancía, ya sea de territorio nacional como en el extranjero, sin dejar de descuidar los descuentos por compras de contado.

##### **Procedimiento**

Los pasos a seguir para la función de compras son los siguientes:

La función de compras deberá ser efectuada por personal independiente de:

Funciones de recepción, surtido y envío de mercancías,

Funciones de registro de cuentas por pagar y de preparación de pagos.

- Se deberán obtener cotizaciones en pedidos mayores a una determinada cantidad, la cual será fijada por el gerente general y se guardara copia de los mismos.
- Se deberán obtener cotizaciones periódicamente de proveedores distintos a los actuales, para determinar si los productos pueden obtenerse a precios mas bajo.
- Se elaborara y mantendrá al día, un catalogo de precios de proveedores.
- El gerente de compras y mantenimiento elaborara una orden de compra, basándose en:
  - Una requisición de compra, formulada por el gerente de ventas y mantenimiento en base a pedidos de clientes volúmenes mínimos de existencia e inventarios físicos.
  - Una requisición de compra, elaborada por el gerente de ventas y servicios respaldado por el reporte de existencias que proporcione la computadora.
- Las órdenes de compra deberán utilizarse en secuencia numérica. así como su llenado deberá cubrirse con las especificaciones que contiene la forma preimpresa, en cuanto a nombre del proveedor, fecha, precio, cantidad, términos, destino, autorización.

- La autorización de la orden de la compra deberá hacerla el encargado mediante su firma. en las compras superiores a \$\_\_\_\_\_ se requerirá la firma de un gerente general.
- Una vez aprobadas serán enviadas por correo o personalmente cuando se trate de proveedores locales, independientemente de que la operación de agilice por vía telefónica, fax o internet.
- Copias de las órdenes de compra deberán ser enviadas a los gerentes de ventas y servicios y gerente de servicios administrativos tan pronto como se formulen y se autoricen.
- Se deberá tener un control físico y numérico sobre las órdenes de compra aun no utilizadas. así como de las ordenes que aun no se hayan surtido, para vigilar su seguimiento.
- Un empleado independiente a la función verificara la secuencia numérica de las órdenes de compra utilizadas.
- Personal ajeno a la función de compras hará revisiones periódicas, para verificar los archivos del departamento, en relación con lo apropiado de los precios, los proveedores y la integridad de los archivo de ordenes de compra.

**Anexos (nota: los formatos no están anexos)**

**Orden de compra**

**Requisición de compra**

## **Nombre del procedimiento: recepción de mercancías**

### **Objetivo**

Delinear el procedimiento a seguir en la recepción de mercancías

### **Política**

Es política de la compañía verificar todos los artículos recibidos, contra la orden de compra y la nota de remisión o factura del proveedor.

### **Procedimiento**

Los pasos a seguir para la función de recepción de mercancías son los siguientes:

- De preferencia deberá existir una persona responsable de la recepción de mercancías independiente de la función de almacenaje, surtido y envió.
- Se verificaran todos los artículos recibidos contra la orden de compra, verificando las especificaciones descritas como cantidad, marca, color, tamaño, surtido y vigilando que los artículos vengan en buen estado.
- Concluido el punto anterior y una vez sellada y firmada la documentación que ampara la mercancía recibida, por la persona responsable, se marcara la nota de remisión o factura del proveedor con el reloj chocador.
- Las diferencias derivadas del proceso de verificación, en cuanto a cantidad, se marcaran en forma visible en la orden de compra, ya que con ella se registraran las entradas de mercancías en la computadora.
- Al finalizar el día, se preparara un reporte de recepción de mercancías el cual deberá ser firmado diariamente por el encargado de recepción.

- Los reportes de recepción de mercancías deberán utilizarse en secuencia numérica, la cual será verificada periódicamente por una persona independiente de la función de recepción de mercancías.
- Diariamente será enviado al encargado de la función de cuentas por pagar en contabilidad a 'C.P Araceli Gonzalez el original del reporte de recepción acompañado de la documentación relativa, la cual será base en la aplicación contable y el mantenimiento de saldos de los artículos de piso en la computadora. asimismo una copia del reporte se hará llegar al gerente de compras y mantenimiento, con el cual cerrara sus órdenes de compra pendientes de su surtido.

**Anexos (nota: los formatos no están anexos)**

**Reporte de recepción**

## **Nombre del procedimiento: cuentas por pagar**

### **Objetivo**

Delinear el procedimiento a seguir en el control y manejo de las cuentas por pagar.

### **Política**

Procesar todas las facturas de compras de contado y crédito en forma oportuna y correcta

### **Procedimiento**

- Se cotejarán todos los datos de la factura contra las copias aprobadas de las órdenes de compra y el reporte de recepción, descritos en la función de compras y recepción de mercancías.
- Se verificarán todos los precios, cálculos, sumas, descuentos y condiciones de embarque en cuanto a exactitud, evidenciando estos pasos en la factura con un sello fechador que diga claramente “revisado”.
- Cualquier error o diferencia encontrada durante el proceso de verificación de facturas, serán investigados antes de la aplicación contable. además de que todas las modificaciones en cuanto a precio, se marcarán en forma visible en la orden de mercancías en la computadora a fin de mantener existencias al día.
- Una vez revisadas las facturas de compra, el importe correspondiente será incorporado en el reporte de recepción para que su total sirva de base para la elaboración de la póliza de diario de compras. posteriormente se afectarán los registros individuales de proveedores utilizando la computadora.
- El empleado de la aplicación contable deberá ser independiente de la función de compras y pagos.
- Los estados de cuenta que se reciban de proveedores serán conciliados con los registros individuales por un empleado independiente de quien registra las cuentas por pagar, después de ver que coincida la suma de saldos de los auxiliares con el saldo del libro mayor.

- Las diferencias encontradas en el anterior, serán corregidas y registradas. todos los ajustes derivados de este paso deberán ser aprobados por la gerencia general y el jefe de servicios administrativos antes de que se registre la corrección.
- Las notas de cargo por mercancía devuelta o faltante, serán expedidas, registradas oportunamente y enviadas por correo, una vez que sean autorizadas por el jefe de servicios administrativos.

Anexos (nota: los formatos no están anexos)

Nota de cargo

## **Nombre del procedimiento: pagos**

### **Objetivo**

Delinear el procedimiento a seguir en el manejo de pagos, así como su control.

### **Política**

Es política de Computar girar cheques para cubrir adeudos, el día miércoles de cada semana. Es requisito indispensable que todo cheque lleve dos firmas autorizadas, de otra manera no podrán ser cobrados.

### **Procedimiento**

#### **Recepción de facturas**

- Las facturas de los proveedores así como sus copias, serán pasadas a pagos por la persona que las recibe.
- En los casos que existan copias de la factura original del proveedor, deberán ser selladas claramente con la palabra “duplicado”
- En las situaciones de proveedores locales que presentan su factura o estado e cuenta personalmente, se expedirá un contra-recibo que ampare las facturas recibidas.

#### **Control de cheques**

- Los cheques estarán prenumerados y se utilizarán en secuencia numérica. Asimismo estarán impresos en papel de seguridad.
- La secuencia numérica de los cheques no expedidos será verificada periódicamente por una persona independiente de la función de preparar los cheques. Además de que deberán guardarlos en la caja fuerte.
- Los cheques no aprobados ya sea por error de mecanografía, de cálculo o cualquier otra razón, deberán ser inutilizados con un sello que diga claramente “cancelado” junto con las copias del mismo.

## Preparación de cheques

- Todos los pagos serán efectuados con cheque, utilizando para tal efecto cheque póliza
- Los cheques serán preparados por empleados que sean independientes de quienes aprueban la documentación. Asimismo compararan todos los datos de la cuenta por pagar y documentación respectiva del cheque.
- Los cheques serán nominativos y nunca al portador, utilizando siempre el sello “PARA ABONO EN CUENTA DEL BENEFICIARIO”.
- Una vez elaborado el cheque se anexara la factura conteniendo el sello de recepción de mercancía, la orden de compra y la copia del contra-recibo.
- Los paquetes descritos en el punto anterior pasaran al contador quien hará la revisión correspondiente y firmara de recibido.
- Posteriormente las personas autorizadas para firmar cheques, recibirán la documentación y de estar conformes firmaran el cheque para su pago. Estas personas deberán ser autorizadas por el administrador único y deberán ser independientes de la función de preparación de cheques, ingresos de caja, compras y recepción de mercancías.
- Toda la documentación comprobatoria se cancelara debidamente con un sello que diga “PAGADO “, con el objeto de evitar duplicación de pagos.
- La documentación regresara a contabilidad una vez que haya seguido los pagos anteriores donde se procederá a registrar los cheques en el libro auxiliar de bancos y a elaborar la póliza de egresos.
- Cuando el acreedor se presente al cobro, se le recogerá el contra-recibo original y el cheque le será entregado una vez que firme de recibido. en los casos de proveedores extranjeros o fuera de la plaza, el cheque se enviara por correo certificado con acuse de recibo, o personalmente.
- La custodia de los cheques firmados pendientes de envió por correo será función independiente de las labores de cuentas por pagar, ingresos de caja y registro en libro mayor. estos cheques serán guardados en la caja fuerte, junto con los pendientes de entregarse por pagos locales.

- Tratándose de servicios públicos o particulares, no habrá orden de compra ni reporte de recepción de por medio, simplemente se procederá a elaborar el cheque y a seguir los pasos señalados en los puntos anteriores; el cheque se girara en base al plazo señalado en el recibo, después de su debida aprobación.
- Respecto al pago de obligaciones fiscales se seguirá el proceso señalado en el punto anterior una vez que el departamento de contabilidad haga los cálculos consiguientes y llene los formatos respectivos.

**Anexos (nota: los formatos no están anexos)**

**Contra-recibo**

**Cheque-póliza-mn Y Cheque-póliza-dlls**

#### **IV.3.1.1. Ciclo de operaciones de ventas, cuentas por cobrar y cobros.**

##### **Nombre del procedimiento: ventas**

##### **Objetivo**

Indicar los pasos a seguir para efectos de control y registro de ventas general

las ventas de mercancías podrán ser de contado o de crédito. para efectos de control se manejaran en forma distinta las ventas de piso, de pedidos por teléfono o fax y a domicilio.

##### **Política**

Será política de “Computar”, establecer listas de precios diferentes en ventas de mayoreo y menudeo, siguiendo el método de precios a escala en el primero y estableciendo descuentos especiales en el segundo.

##### **Procedimiento**

##### **Ventas de contado**

##### **Ventas de piso**

- En todos los casos de venta de contado de artículos de piso se elaborara factura utilizando la caja registradora integrada a la computadora, entregándole al cliente solo el original. en caso de que el cliente sea publico en general, es decir no presenta cedula de identificación fiscal RFC por ningún motivo se le debe expresar por separado el IVA. aunque el cliente no exija la factura, la cajera de todas formas elaborara la factura de contado, ya que de no hacerlo distorsiona las cantidades existentes en el inventario y puede ser causa de multas de parte de las autoridades.
- El proceso normal consistirá en permitir escoger al cliente su mercancía y una vez satisfecho pasara directamente a caja para su respectivo pago, o a solicitud del cliente el vendedor le asesorara en la selección de la mercancía dado lo sofisticado de los productos que se exhiben para su venta.

- En los casos en que el cliente solicite artículos que por su alto valor no se encuentran a su alcance o se encuentran en vitrinas bajo llave, serán auxiliados por el encargado de mostrador, quien será responsable de llevar el artículo a la caja en caso de que vaya a ser comprado, dejando en libertad al cliente de escoger otros artículos antes de su respectivo pago.

### **Ventas por teléfono o vía fax**

- Cuando se trate de ventas de contado de artículos, el vendedor elabora la cotización y la envía al cliente por fax o se lo informa por teléfono, esto solo en el caso de que el cliente no cuente con fax, una vez aprobada la cotización por el cliente; el vendedor que lo atendió elabora la forma del pedido y obtiene firma de aprobación del cliente y si es posible el pago total o un anticipo del 50% y el resto al entregarse la mercancía. en el caso del pago total se elabora la FACTURA DE CONTADO describiendo la mercancía deseada por el cliente y anotando el número de código de cada artículo, y se entrega el original al cliente y cuando se entregue la mercancía se obtiene firma del cliente de que recibió dicha mercancía a su entera satisfacción y de acuerdo con lo pedido, en el caso de anticipo se elabora NOTA DE CRÉDITO y se entrega el original al cliente y cuando este lista la mercancía, se le informa al cliente y se le pide el 50% restante, haciéndole saber que si no se entrega dicha cantidad no se le hará entrega de la mercancía, cuando ya el cliente tiene el pago se elabora la FACTURA DE CONTADO describiendo la mercancía deseada por el cliente y anotando el número de código de cada artículo, y se entrega el original al cliente, se obtiene firma del cliente de que recibió dicha mercancía a su entera satisfacción y de acuerdo con lo pedido, también se le pide el original de la NOTA DE CRÉDITO para cancelar su validez con un sello o que la forma preimpresa señale que : “la NOTA DE CRÉDITO queda sin efecto a partir de que se le entregue la mercancía que ampare dicha nota”.

- El cliente pasara a la caja para realizar su respectivo pago recibiendo el original y el duplicado “CERTIFICADO” por la caja registradora integrada a la computadora. en el caso de instalación a domicilio el que cobre la factura de contado le dará el original de la forma de AVISO DE COBRO debidamente firmado por quien recibe el pago del cliente.

### **Ventas de contado a domicilio**

- En todos los casos de ventas de contado realizadas por promotores de ventas a través de visitas a domicilio, se elaborara factura utilizando el block de facturas de contado que se le asigno, entregándole al cliente solo el original. en caso de que el cliente sea publico en general, es decir no presenta cedula de identificación fiscal RFC por ningún motivo se le debe expresar por separado en la factura el IVA. aunque el cliente no exija la factura, el promotor de ventas de todas formas debe elaborar la factura de contado.
- El proceso normal consistirá en presentarle al cliente carta poder de la empresa donde se manifieste que es promotor de ventas de la misma y que tiene facultades para efectuar la compraventa y que puede facturar y recibir efectivo en cheques, billetes o monedas, la identificación otorgada por la empresa y el catalogo de productos y lista de precios respectiva, para permitir que el cliente seleccione su mercancía o que el promotor de ventas visualmente o a través de un cuestionario de necesidades basicas para el uso de equipo y accesorios de computación le asesore para que la compra sea sobre lo que el cliente realmente necesita para lo que esta desarrollando y una vez satisfecho el cliente, el promotor de ventas que lo atendió elabora la forma del pedido y obtiene firma de aprobación del cliente y si es posible el pago total o un anticipo del 50% y el resto al entregarse la mercancía. en el caso del pago total se elabora la factura de contado describiendo la mercancía deseada por el cliente y anotando el numero de código de cada articulo, y se entrega el original al cliente y cuando se entregue la mercancía se obtiene firma del cliente de que recibió dicha

mercancía a su entera satisfacción y de acuerdo con lo pedido; en el caso de anticipo se elabora nota de crédito y se entrega el original al cliente y cuando este lista la mercancía, se le informa al cliente y se le pide el 50% restante, haciéndole saber que si no se entrega dicha cantidad no se le hará entrega de la mercancía, cuando ya el cliente tiene el pago se elabora la factura de contado describiendo la mercancía deseada por el cliente y anotando el numero de código de cada articulo, y se entrega el original al cliente, se obtiene firma del cliente de que recibió dicha mercancía a su entera satisfacción y de acuerdo con lo pedido, también se le pide el original de la nota de crédito para cancelar su validez con un sello o que la forma preimpresa señale que: “ la nota de crédito queda sin efecto a partir de que se le entregue la mercancía que ampare dicha nota”

#### **Ventas a crédito.**

- Como antecedente, el encargado de la función de crédito investigara a los nuevos clientes antes de establecer límites de crédito y realizara una re investigación cuando soliciten crédito mayor al ya autorizado, considerando siempre la solvencia del cliente, la cuantía y condiciones de cada operación.
- El vendedor de piso elabora por orden numérico las facturas de crédito que describan las mercancías que solicita el cliente
- Enseguida se cerciora de las condiciones y disponibilidad de las mercancías visualmente.
- Una vez cerciorada la disponibilidad de las mercancías anota los precios en base a un catalogo de precios para determinar el monto total del crédito, auxiliándose en las extensiones con una calculadora. dicho catalogo de precios debe estar por orden numérico de código, para facilitar el uso y localización de los artículos.
- al determinar el monto total de la operación, se comunica telefónicamente con el encargado de la función de crédito, quien dará el visto bueno a la realización de la venta tomando en consideración el limite de crédito y que este al corriente de sus pagos a su cuenta.

- una vez verificado el crédito, se entregara la factura al cliente para que tome sus artículos.
- cumplido el paso anterior, la cajera alimentara las cantidades y códigos en la caja registradora integrada a la computadora dando crédito al inventario certificando el total en la factura, debiendo coincidir con el total calculado por el vendedor de piso
- una vez acreditada la venta en la caja registradora, el cliente firma de conformidad la factura, debiéndosele entregar la copia numero 2.

### **Ordenes especiales**

- Las ventas de artículos clasificados, o de cualquier otra mercancía de las que normalmente no se manejan, se harán a solicitud del cliente, utilizando un pedido de orden especial.
- El encargado de esta línea de productos formulara un pedido por triplicado y en secuencia numérica, que describa la mercancía que solicita el cliente.
- Para los casos de órdenes especiales, el cliente deberá pagar en efectivo un anticipo del \_\_\_\_\_ % sobre el valor total del pedido.
- El pedido una vez elaborado, pasa al encargado de la función de compras, quien revisa y confirma lo referente a las instrucciones de embarque, fecha y sitio de entrega y demás pormenores de la operación.
- Concluido el punto anterior el encargado de la función de compras se queda con el original y regresa el duplicado al cliente para que pase con la cajera y cumpla con el punto anterior
- La cajera entonces elabora una nota de crédito, que ampara el anticipo del cliente, certificando esta con la caja registradora integrada a la computadora.
- Una vez pagado el anticipo se entrega al cliente el original de la nota de crédito y el triplicado del pedido de orden especial, los cuales debe presentar para recoger la mercancía cuando arribe el pedido. asimismo anexa a la copia de la nota de crédito el duplicado del pedido, para que se acompañe con el corte de caja.

### **Servicio repartidor y entregas fuera de plaza**

- Cuando el importe de la venta, ya sea de crédito o de contado, sobrepase el monto de \$ \_\_\_\_\_ pesos se ofrecerá el servicio de transporte de la mercancía, ya sea que el cliente se presente y ordene por vía telefónica.
- En los casos de entregas en la misma plaza, el repartidor se encargara de obtener firma del cliente en el duplicado de la nota de venta cuando se trate de contado, y en el original de la factura tratándose de venta a crédito.
- Cuando la entrega de las mercancías sea fuera de la plaza, se obtendrá el conocimiento de embarque o guía de flete que expide el transportador.

### **Devolución de mercancías vendidas**

- En los casos de devolución de mercancías se utilizan notas de crédito que serán revisadas y aprobadas por un funcionario responsable.
- Todas las notas de crédito, deberán ser firmadas de recibida la mercancía, por el gerente de ventas o el vendedor de piso, por devoluciones de mercancías.
- En todos los casos de devoluciones de mercancías se deberá exigir la factura de venta, debiéndose anotar en la nota de crédito, el numero del documento que origino la operación.
- Las notas de crédito deben ser “certificadas “por la caja registradora integrada a la computadora y deben contener los códigos de las mercancías controladas, a fin de que la persona responsable (encargada de cuentas por pagar) les de entrada junto con las compras.

### **Control y registro de ventas**

- Tanto los pedidos especiales, facturas de contado, facturas de crédito y las notas de crédito se deben expedir en secuencia numérica, siendo revisada periódicamente por una persona independiente de las funciones de venta y crédito, debiéndole dar seguimiento a los documentos que no mantengan progresividad numérica hasta quedar completamente aclarados.

- Conforme los documentos vayan quedando en poder de la cajera, los ira clasificando en sus respectivas charolas para facilitar el corte al final de su turno.
- Diariamente la cajera pasara a contabilidad una relación de ventas a crédito, los paquetes de documentos debidamente ordenados, así como el resumen final de total de ventas que arroje la caja registradora integrada a la computadora, para su respectiva distribución y registro.
- Con la copia 3 de las facturas a crédito, que serán proporcionadas por la cajera por lo referente a ventas de piso, se afecta el diario estadístico de ventas por una persona independiente de las funciones de recepción de efectivo, facturación y entrega de mercancías.
- Diariamente se revisara la progresividad de las operaciones de la caja registradora integrada a la computadora por una persona independiente de la función de caja.

**Anexos (nota: los formatos no están anexos)**

**Nota de venta de contado**

**Factura de crédito**

**Nota de crédito**

**Pedido de orden especial**

**Factura global de ventas contado**

## **Nombre del procedimiento: cuentas por cobrar**

### **Objetivo**

Delinear el sistema de cuentas por cobrar así como su respectivo control

### **Política**

Es política de "Computar", enviar estados de cuenta a todos los clientes sin importar el saldo de la cuenta corriente dentro de los primeros cinco días de cada mes.

### **Procedimiento**

**Los pasos a seguir por la función de cuentas por cobrar son los siguientes:**

- Diariamente contabilidad recibirá de la cajera una relación de facturas por concepto de ventas a crédito.
- Existirá una persona responsable de verificar la secuencia numérica de las facturas, así como los precios unitarios y las extensiones respectivas. el cumplimiento de este punto estará basado en la utilización de un "log" de facturas y un catalogo de precios de venta.
- El paso anterior deberá quedar evidenciado en la factura con un sello fechador que diga claramente la palabra "revisado ", y se procederá a la elaboración de la póliza de diario de cuentas por cobrar.
- Posteriormente una persona independiente de la función relativa a efectivo, afectara los registros individuales de clientes utilizando la computadora.
- Una vez finalizado el mes, se hará corte de crédito por el periodo mensual correspondiente, procediendo al envío de los estados de cuenta, que son afectados simultáneamente con la factura o números de facturas cargadas a los auxiliares de cuenta corriente de cada cliente, registrados con la computadora.
- Los estados de cuenta deberán ser verificados contra las facturas y notas de crédito, para cerciorarse de que los movimientos registrados estas

respaldados por su respectiva documentación. asimismo serán controlados y entregados o enviados por correo por personal ajeno al manejo de los auxiliares de cuentas por cobrar.

- Se conciliara mensualmente el total de ventas a crédito según el diario de ventas con el total de cargos a cuentas por cobrar por alguien distinto de quien registra los auxiliares de cuentas por cobrar.
- En los casos de concesión de descuentos después del plazo autorizado se requerirá la aprobación de un funcionario responsable.
- Deben existir controles físicos que proporcionen seguridad y eviten la perdida de facturas por cobrar, en caja fuerte y una sola persona con la combinación y asegurarlo.

#### **Cuentas de cobro dudoso**

- Periódicamente se clasifican por antigüedad el saldo individual de todos los auxiliares de cuentas por cobrar para localizar a tiempo cuentas que se estén volviendo de difícil cobro.
- Se requerirá aprobación por escrito de un funcionario responsable en los casos de cancelación de cuentas por cobrar

#### **Anexos (nota: los formatos no están anexos)**

#### **Auxiliar de clientes**

#### **Estado de cuenta**

## **Nombre del procedimiento: cobranzas**

### **Objetivo**

Señalar los pasos a seguir en el control y ejecución de la cobranza de ventas a crédito

### **Política**

Es política de “Computar”, hacer un cargo del \_\_\_\_\_ % mensual adicional por servicio a cada una de las cuentas vencidas, o sea un cargo de interés financiero a los clientes por demora de pago, después de \_\_\_\_\_ días vencidos.

### **Procedimiento**

#### **Los pasos a seguir por la función de cobranza son los siguientes:**

- Existirá una persona responsable de la función de cobranza que elabore diariamente una relación de cobranza en base a los estados de cuentas pendientes de cobro
- La relación de cobranza debe de ser en forma preimpresa prenumerada. asimismo deben cubrirse todas las especificaciones que contiene la forma, Una vez elaborada la relación de cobranza, se entrega al agente cobrador copia de la misma junto con todos los documentos que en ella se especifican debiendo firmar de recibido una vez que los haya cotejado y revisado.
- El agente cobrador será responsable de:
  - Entregar estados de cuenta mensuales a los clientes locales y enviarlos por correo cuando concierne a clientes foráneos.
  - Deberá exigir la firma o sello autorizado del cliente, al entregar los estados de cuenta, quedando en su poder el original. asimismo lo hará con los clientes que tienen como política expedir contra-recibos para el cobro de sus facturas.
  - Verificar que el efectivo o cheque cobrado corresponda al total de la factura o estado de cuenta

- Al final de su recorrido, elaborara una liquidación de cobranza donde detallara la cobranza del día, debiendo cotejarlo contra el importe total cobrado
- El original de dicha liquidación de cobranza deberá entregarlo junto con los cheques y efectivo, a la cajera en turno quien firmara de recibido
- La documentación que no haya podido entregar por causas de fuerza mayor y los contra-recibos recibidos los entregara al responsable de la función de cobranza, junto con la copia de la relación de cobranza
- En los casos donde por alguna razón el cliente se presente a liquidar su cuenta, pasara directamente a cobranzas, en donde se elaborara un aviso de cobro, para posteriormente pasar a la caja con su respectivo pago. la cajera certificara el aviso de cobro, entregando al cliente copia del mismo.
- Todas las partidas en disputa reclamadas por los clientes deberán ser manejadas por el responsable de la función de cobranza y la gerencia.

### **Anexos (nota: los formatos no están anexos)**

#### **Relación de cobranza**

#### **Informe sobre liquidación de cobranza**

#### **Aviso de cobro**

## **Nombre del procedimiento: ingreso en efectivo**

### **Objetivo**

Delinear el procedimiento a seguir en el ingreso en efectivo así como su control

### **Política**

Todos los ingresos en efectivo serán manejados a través de la caja registradora sin importar el origen del ingreso. será política de "Computar" hacer corte de caja a las \_\_\_\_\_ p.m. diariamente y depositar los fondos intactos en el banco al siguiente día hábil

El personal de la función de recepción en efectivo no tendrá acceso a los registros contables

Estará estrictamente prohibido cambiar cheques del efectivo de los ingresos diarios recibidos

### **Procedimiento**

Los pasos a seguir para el manejo y control de ingreso en efectivo son los siguientes:

- La correspondencia será abierta por una persona responsable que no tenga acceso a los registros de ingresos a caja ni de cuentas por cobrar, quien se encargara de listar las remesas recibidas en un informe de valores recibidos por correo, los valores pasaran a la caja con el original del informe para su ingreso y certificación, conservando la copia el responsable de la correspondencia como referencia y archivándolo en orden numérico.
- Por lo referente a ingresos por cobranza la cajera será responsable de verificar que el total del informe sobre liquidación de cobranza coincida con el efectivo o cheques recibidos. una vez conforme certificara el total en el informe sobre liquidación de cobranza con la caja registradora.
- Los cheques deberán estar a nombre de la compañía y por ningún motivo se aceptaran cheques al portador. la cajera será responsable de que todos los

cheques recibidos se endosen inmediatamente con un sello que diga claramente “ solo para deposito en la cuenta de \_\_\_\_\_ a nombre de “Computar” “

- La cajera tendrá la responsabilidad de elaborar el corte de caja y deberá detallar los billetes, monedas y cheques tanto en moneda nacional como en moneda extranjera. el conteo físico de dinero deberá coincidir con el resumen final que arroje la caja registradora integrada a la computadora.
- Una vez elaborado el corte de caja, la cajera se encargara de elaborar la ficha de deposito de las cuentas de cheques respectivas ( m.n. o m.a. ) y entregara al encargado de la caja fuerte para ser guardados, la charola de efectivo de la maquina registradora o en cualquier otro recipiente o caja similar, debidamente cerrada con llave.
- El encargado de la caja fuerte, se cerciorara de que se depositen los fondos al siguiente día hábil, verificando el sello impreso por el banco en la ficha de depósito.
- Se efectuaran arqueos periódicos sorpresivos de los ingresos diarios a caja después de que hayan sido listado y se haya preparado la ficha de depósito, por un funcionario administrativo.
- El contador será responsable de compara la suma de los ingresos en efectivo, según los comprobantes establecidos en cada caso, tales como el resumen final ventas al contado de la caja registradora, el informe sobre liquidación de cobranza, el reporte de valores recibidos por correo y los avisos de cobro, contra el total cargado a la cuenta bancaria y la ficha de deposito expedida por el propio banco.
- Los ingresos en efectivo serán asentados en los registros contables, por personas ajenas a las funciones de apertura de correspondencia y de preparación de relaciones de ingresos recibidos.
- Los cheques devueltos, así como los post-fechaos serán recibidos e investigados oportunamente por el encargado de la función de cobranzas, quien deberá informar de estas situaciones a la gerencia para su conocimiento, y si el caso lo requiere para su intervención.

### **Anexos (nota: los formatos no están anexos)**

#### **Informe de valores recibidos por correo**

#### **Corte de caja**

#### **IV.3.1.2. Ciclo de operaciones nominas y pagos**

##### **Nombre del procedimiento: Nomina**

##### **Objetivo**

Señalar los pasos a seguir en la elaboración de la nomina, así como su control

##### **Política**

Es política de la compañía cubrir sueldos y salarios el día \_\_\_\_\_ de cada semana. en caso de que el día \_\_\_\_\_ sea inhábil. la nomina será cubierta en el día hábil anterior.

##### **Procedimiento**

##### **Personal y contratación**

- Se utilizara solicitud de empleo para todos los casos de contratación, procediendo con una investigación que incluirá la comprobación de los antecedentes de los empleados, de sus empleos anteriores y referencias. todas las solicitudes de nuevo personal requerirán de aprobación de la gerencia
- Los sueldos iniciales así como los cambios subsecuentes de puestos o sueldos serán autorizados por la gerencia, utilizando formas preimpresas de notificaciones internas de trabajo
- Se mantendrán expedientes personales de todos los empleados debiendo contener por lo menos la siguiente información:
  - Solicitud de empleo
  - alta en el IMSS
  - Inscripción en el RFC
  - Contrato individual de trabajo

- Registro individual de percepciones
- Puesto que desempeña y cambios del mismo
- Salario y cambios del mismo
- Recibo de vacaciones
- Recibo de aguinaldo
- Notificaciones internas de trabajo
- Record de entrenamiento y capacitación proporcionado
- Datos de terminación de empleo cuando proceda
- Recibo de P.T.U.
- En los casos de terminación de la relación laboral, deberá hacerse por escrito documentando debidamente las causas y requiriéndose en todos los casos de aprobación de la gerencia
- Deberán existir controles físicos que aseguren bajo llave los expedientes personales, para evitar su pérdida o su uso por persona no autorizada

### **Control de tiempo y preparación de la nomina**

- Se utilizaran tarjetas de reloj debidamente autorizadas para compilar el tiempo trabajado en la semana por cada empleado.
- Deberá existir una persona responsable de vigilar que el personal no marque mas de una tarjeta de tiempo
- Una vez finalizada la semana, se calculara el tiempo trabajado en base a la tarjeta reloj, convirtiendo los minutos a factores decimales. una vez determinado el tiempo trabajado, se anotara en la tarjeta reloj encerrado la cantidad en un círculo. en los casos de tiempos extra deberá existir la autorización correspondiente.
- Terminando el proceso de calcular el tiempo trabajado, se anotaran las cantidades en la nomina correspondiente y se procederá al calculo del importe de tiempo trabajado y las retenciones del mismo en basa a las tarifas de las leyes vigentes. asimismo se checaran los auxiliares de

funcionarios y empleados para determinar si existen importes deudores a cargo del trabajador

- Todas las operaciones aritméticas en la preparación de la nomina serán revisadas por una persona independiente al cálculo y elaboración de la misma. así mismo se verificarán sobre bases selectivas, el cómputo de horas trabajadas, aprobación de horas extras, cálculos relativos a retenciones sobre productos del trabajo y cuotas al I.M.S.S.
- Una vez elaborada y revisada la nomina deberá ser autorizada por la gerencia.

### **Pago de nomina y registro individual de ingresos**

- Todos los pagos por concepto de nomina serán por medio de efectivo ensobretados. estos deberán ser preparados por personas que no tengan intervención en ninguna función de nominas
- Los sobres serán firmados con los mismos procedimientos que se utilizan en los desembolsos de cuentas por pagar. Los cheques serán distribuidos por personas independientes de los tomadores de tiempo, de quienes preparan la nomina y los sobres de la misma.
- Los sobres serán entregados no sin antes haber obtenido la firma del empleado en la nomina o recibo correspondiente como constancia del recibo de conformidad. asimismo se exigirá una identificación al empleado al recibir su cheque
- Se deberá conciliar mensualmente el total de la nomina contra lo cargado a gastos.

### **Anexos (nota: los formatos no están anexos)**

#### **Notificaciones internas de trabajo**

#### **Nomina de sueldos**

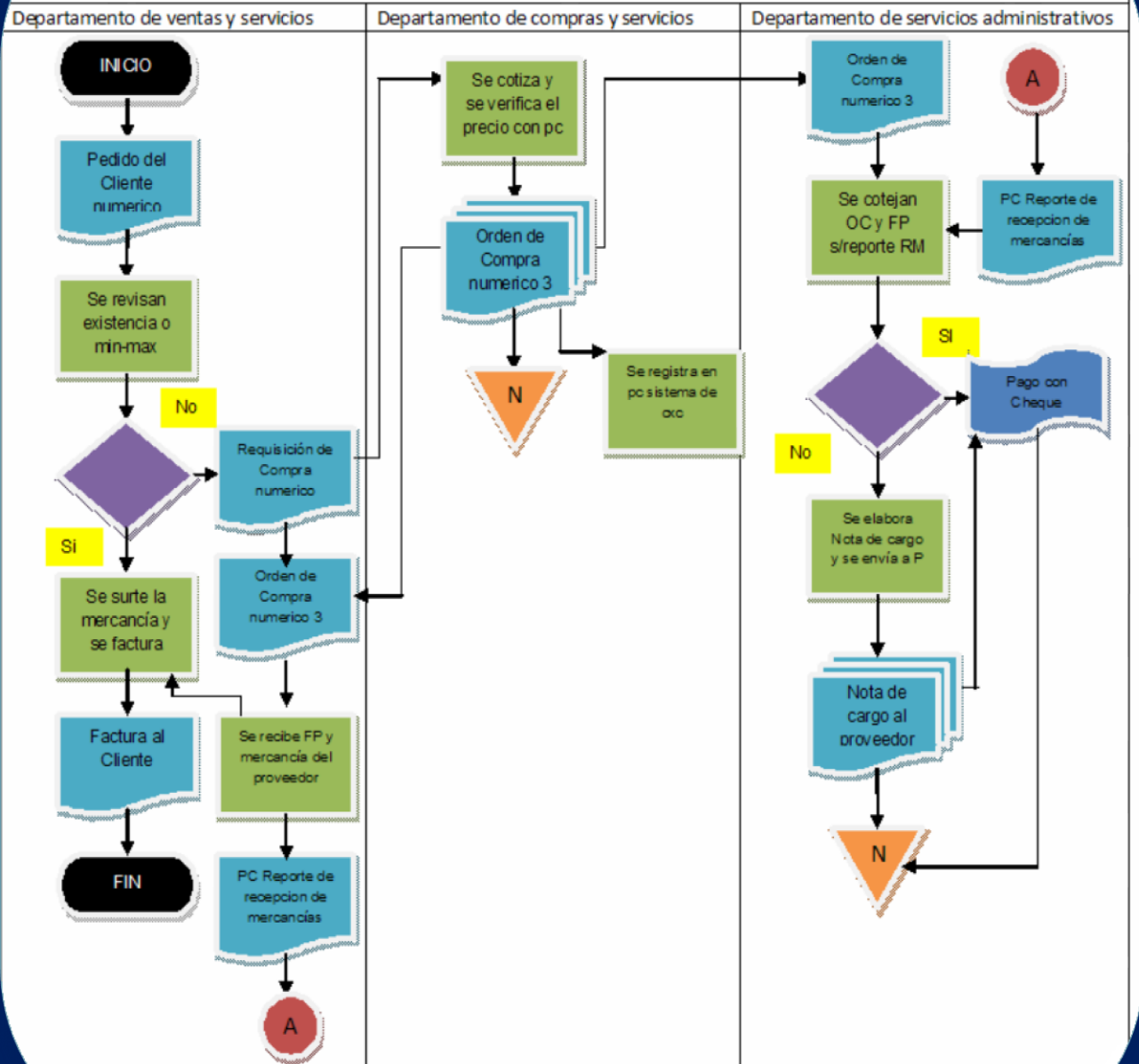
#### **Control individual de ingresos**

### **IV.3.2. Diagramas de flujo**

Tal como se estableció en párrafos anteriores, una vez que se contó con los procedimientos en forma descriptiva se procedió a su diagramación, atendiendo para ello la simbología de la la American Society of Mechanical Engineers (ASME) que de acuerdo al marco teórico, es el aplicable para procedimientos administrativos. Por limitaciones de espacio, en este trabajo solamente se presentan los relativos a los ciclos: **Ciclo de operaciones de compra, cuentas por pagar y pagos.**

# CompuStar

## Ciclo de operaciones de compras, cuentas por pagar y pagos



Elaboro:

Autorizo:

Fecha de elaboración:

## V. CONCLUSION

## V. CONCLUSION

Como se comenta al inicio del trabajo desarrollado el haber contado con las observaciones y recomendaciones derivadas de las auditorias a la empresa Computar se identifica claramente la necesidad de llevar a cabo la realización de un manual de organización y procedimientos en el cual se deje evidenciado por escrito las políticas, la estructura organizativa, el análisis y descripción de puestos y la descripción narrativa y diagramada de los procedimientos que se llevan a cabo en los ciclos de operación mas importantes en la empresa tales como el de ventas, cuentas por cobrar y cobros, compras, cuentas por pagar y pagos, nominas, sueldos y salarios por pagar y pagos.

Es conveniente mencionar que aunque se ve un trabajo sencillo de realizar se requiere un conocimiento y experiencia amplia sobre administración y sobre todo lo relacionado con el control interno tanto contable como administrativo, en virtud de que el inicio de una operación se realiza en un departamento y por lo regular siempre termina en otro y las labores las llevan a cabo personas bajo la supervisión de distintas personas.

El contar la empres con manuales de organización y procedimientos le permite dar a conocer de forma rápida la organización en su totalidad y especifica a los nuevos colaboradores, así como la descripción clara de su puesto y básicamente los deberes y responsabilidades que debe llevar a cabo dentro de un ciclo de operaciones que fluye de forma horizontal dentro de una estructura organizativa vertical, es por eso que se concluye que se sugiere que se realicen de manera conjunta para tener la comprensión completa de la empresa

De 1996 a la fecha Computar es una de las principales empresas dedicadas al ensamble de computadoras personales de escritorio, venta de periféricos y accesorios, así como venta de aparatos de telecomunicación y video vigilancia y de seguridad, que debido a que conto con manuales de organización y procedimientos ha logrado subsistir a pesar de las crisis económicas globales suscitados en 1994 y que duro hasta el 1996, 2008, y la de la actualidad, el dar mantenimiento al manual de organización y procedimientos le permite

ver inmediatamente que en donde ajustar en lo relacionado con el personal y visión de negocio.

Se considera que el contar con manuales de organización y procedimientos, definitivamente es una herramienta administrativa indispensable para la buena marcha de las empresas en general y lo mas seguro es que será una de las empresas que podrá enfrentar de una manera más eficaz y eficiente cualquier factor externo que le pudiera afectar considerablemente.

## **BIBLIOGRAFÍA**

*Brown Warren B. y Moberg Dennis J. (1983) "Teoría de la organización y la Administración". Editorial LIMUSA, S. A. 1ª. Edición impresa en Mexico.*

*Continolo G. (1978) "Dirección y Organización de Trabajo Administrativo". Editorial Deusto, México*

*De la fuente Ibarra Ricardo (1982). "Manual General de Políticas". Recurso Simple e importante en la Administración de Empresas. Editorial ECASA. 1ª. Edición. México*

*Duhalt Krauss Miguel A. (1968) "Los manuales de procedimientos en las oficinas públicas".*

*Editorial ECASA. 1ª. Edición. México*

*Rodriguez Valencia Joaquín. (1989) "Como Elaborar y Usar los Manuales Administrativos"*

*Editorial ECASA. 1ª. Edición. México*

*Rodriguez Valencia Joaquín. (1990) "Naturaleza de los sistemas y Procedimientos".*

*Editorial ECASA. 1ª. Edición. México*

*Terry George R. (1961) "Principios de Organización". Editorial CECOSA. Mexico.*

*Coordinación General de Estudios Administrativos de la Presidencia de la Republica (1980) "Guía Técnica Para la Elaboración de Manuales de Procedimientos". México*

*Portales en Internet*

*<http://html.rincondelvago.com/administracion-mexicana.html> recuperado octubre 18 del 2011*

*[http://www.elprisma.com/apuntes/administracion de empresas/manualesadministrativos/default3.asp](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/manualesadministrativos/default3.asp). Recuperado octubre 15del 2011.*

## AGRADECIMIENTOS

## AGRADECIMIENTOS

*Agradezco primero a dios por permitirme seguir viviendo*

*Agradezco la vida a mi madre y padre*

*Agradezco el apoyo y amor que me brindan mi esposa y mi hija Natalia*

*Agradezco el amor a mis hijos e hijas*

*Agradezco el amor a mis hermanos y hermanas*

*Agradezco a todos mis maestros y maestras por apoyarme en el continuo  
desarrollo profesional*

*Agradezco a mis compañeros de generación el haber intercambiado con  
ellos experiencias profesionales*

*Agradezco infinitamente toda la excelente dirección para el desarrollo de  
esta tesis al Dr. Rodolfo Velázquez Tostado y definitivamente quedo  
comprometido todo el resto de mi vida con él*

*Agradezco a todos los sinodales Dr. Rodolfo Velázquez Tostado  
presidente, Dr. Daniel Muñoz Zapata secretario y M. C. julio Octavio Blas  
Flores vocal*

*Dios nos bendiga a todos y todas*

**GEN 1987-1989**

C. P. FRANCISCO FERNANDEZ GALVEZ  
ING. ANTONIO FREGOSO AMEZQUITA  
C. P. LETICIA CORONA ZAMORA  
LIC. JUAN CARLOS FLORES TREJO  
C. P. JOSE SERGIO SOTO GARCIA  
C. P. PEDRO TREJO MARTINEZ



ARQ. JOAQUIN FERNANDEZ RIZO  
C. P. LUIS MANUEL RODRIGUEZ AYALA  
LIC. FEDERICO CECEÑA AGUNDEZ  
LIC. AURELIO PAEZ TIRADO