

CONSTANCIA DE RECEPCIÓN, LECTURA Y CAPACITACIÓN
EL MANUAL DE FUNCIONES

Código:	FOR-SED-OYM-003
Versión:	05
Vigencia:	13/07/2015

Yo, Alejandra María Pérez Foraleo con numero de NI _____
asignado al **area / sala / negocio** _____ con Razón Social: _____
Acepto haber recibido, leído y capacitado en el Manual de Funciones del siguiente cargo: _____

Aceptando todas y cada una de sus partes, comprometiendome a cumplir con las mismas.

01 Junio 2017

Fecha de Recepcion

A. Pérez Foraleo

Firma del trabajador



Huella Digital

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES VENTAS	NICARAGUA
--	--	------------------

I. TITULO DEL CARGO : **VENTAS**

II. UBICACIÓN DEL CARGO

Área : GIMNASIO NICARAGUA

III. RELACIONES JERÁRQUICAS

Reporta a : Administrador de GIMNASIO

Supervisa a : No ejerce supervisión directa.

IV. OBJETIVO DEL PUESTO

Garantizar que el cliente sea bien atendido en tiempo y forma, así mismo que el dinero que ingrese a caja sea verificado y confiable, llevando un estricto control de las operaciones, así como de toda la documentación a su cargo, debiendo prestar un servicio ágil, atento, calido y cordial a los clientes.

V. FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Cumplir estrictamente con los horarios señalados por el Administrador del Gimnasio, debiendo registrar su hora de ingreso, salida en la tarjeta de asistencia o lo que la Empresa tenga para el registro de asistencia de sus Empleados.
2. Realizar el relevo de Caja con el (la) cajero (a) del siguiente turno en presencia del Administrador.

2.2 Verificar que las monedas y billetes que se reciben sean verdaderos.

2.3 Verificar el estado y existencia de los equipos asignados a la cajera que estén en condiciones óptimas para el desarrollo de sus funciones.

2.4 Verificar durante el relevo la existencia en la caja lo siguiente:

- Manual de mantenimiento de maquinas contadoras.
- Instructivos para detección de billetes y monedas falsas (nacional y dólares).
- Relación de los mejores clientes.
- Listados de teléfonos de emergencias y teléfonos móvil actualizado.
- Otros que indique el Área Legal o el Administrador.

Alexander

Alejandra Ya Pérez Morales
001-101192-0038C



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES VENTAS	NICARAGUA
--	--	------------------

3. Verificar y revisar que el formato Apertura y Cierre de Caja, esten sin borrones, enmendaduras, el cual deberá estar firmando y sellado por: Cajero (a) entrante, saliente y Administrador de turno como testigo.
4. Constatar y revisar que el fondo de caja del cajero saliente sea recibido por el cajero.
5. Mantener la cantidad de dinero apropiado en diferentes denominaciones para cuando el cliente lo solicite.
6. Comunicar al Administrador en caso recibiera billetes falsos, los cuales serán marcados y devueltos al cliente: explicando con amabilidad la política de la Empresa.
7. No deberá guardar bajo ningún motivo, monedas ni billetes falsos en su caja.
8. Revisar el estado de su POS así como informar a los clientes sobre los beneficios que ofrece la afiliación a la tarjeta de Crédito o promociones que tenga el Gimnasio según la temporada.
9. Operar correctamente los equipos que le fueron asignados para sus funciones tales como Pos, Teléfonos etc.
10. Solicitar al cliente su Cedula para verificar que la Cedula corresponda con el dueño de la tarjeta que el cliente firme el formato en señal de conformidad de la transacción realizada.
11. Solicitar en tiempo y forma la papelería para que pueda operar la caja según las necesidades mensuales.
12. Tener resguardo el dinero y las llaves de la caja.
13. Llevar todo en orden los registros del día para cuando le lleguen a realizar los arqueos por el Auditor y jefe inmediato estén conforme.
14. En caso de existir un faltante, el trabajador firmará un recibo provisional para que se proceda al descuento por planilla y se lleve el record de sus pérdidas. Si el Administrador encontrara un sobrante, éste será resguardado donde estime conveniente conforme procedimiento interno hasta la visita de un auditor.
15. Asistir a las charlas y capacitación convocadas Recursos Humanos cuando le sea indicado en forma obligatoria.
16. Informar al Agente de Seguridad y Administrador del Gimnasio sobre actitudes sospechosas que observe en los clientes o personas.
17. Comunicar al Administrador cualquier incidente u ocurrencia importante que haya acontecido durante su turno respectivo, para su evaluación y toma de medidas.
18. Apoyar al Administrador en las actividades inherente a sus funciones que le sean señaladas por éste, en forma efectiva y eficiente.

Alexandra

Alexandra Jairo Perez Jorda
001-101192-0038C



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES VENTAS	NICARAGUA
--	--	------------------

VI. NORMAS BÁSICAS DE CONDUCTA.

1. Mantener Informado a su Jefatura inmediata sobre las ocurrencias que se hayan presentado y que impidan el normal y óptimo desarrollo de sus funciones.
2. Tener en cuenta que está prohibido instalar software, programas de cómputo, bajar música o cualquier información de Internet de interés personal, chatear, en las computadoras de la empresa.
3. Mantener limpio, ordenado y en buen estado de conservación su lugar de trabajo.
4. Cumplir con los reglamentos internos y todo tipo de disposiciones de trabajo, comunicados y normas de seguridad emitidos por la empresa.

VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

1. La caja deberá ser ocupada únicamente por el (la) cajero (a). No se permitirá el ingreso de ninguna otra persona (solo en casos de Auditoría podrá ingresar el Administrador, Auditor Interno y si lo amerita, el Inspector).
2. En casos que el (la) cajero (a) deje la caja por algún tiempo -corto o prolongado-, deberá arquear el fondo de dinero designado a la persona que se quede en ella.

- a) El personal del Gimnasio deberá mantener una buena presentación e imagen personal y arreglo.

En el caso de personal femenino mantener una imagen sobria, usando un maquillaje suave, el cabello debe estar bien peinado, ordenado y recogido en todo momento, usando durante su permanencia.

Los caballeros: Deberán cuidar su apariencia, limpieza y corte de cabello, uñas limpias y cortas conforme uniforme asignado debiendo portar de su identificación.

- b) Mantener una actitud proactiva, presentando siempre ideas que permitan mejorar la administración y atención del Gimnasio, así como preocupándose por realizar un trabajo minucioso y conduciéndose con honestidad y transparencia en todo momento.

- a) El cajero separa el efectivo (córdobas y/o dólares), si tuviese documentos sueltos procederá a organizarlos en las respectivas liquidaciones de gastos.

- b) En caso de robo y/o apropiación ilícita comprobada, de dinero, productos materiales, bienes de la empresa y/o que estén bajo su custodia o responsabilidad, el personal involucrado deberá devolver el justiprecio o resarcir el bien, caso contrario, autoriza mediante la firma del presente documento el descuento respectivo de sus ingresos.

VIII. PROHIBICIONES

1. Retirarse de la Empresa sin antes relevarse o sin autorización del Administrador.

Documento elaborado por la Unidad de Organización y Métodos del Área de Capacitación y Desarrollo	VERSIÓN 1.0	FECHA DE VIGENCIA Junio 2013 / Gimnasio	Página 3 de 4
---	----------------	--	---------------

A. Perez Gonzalez

Alexandra Yvonne Pérez González
001-101192-0038C



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES VENTAS	NICARAGUA
--	--	------------------

2. Asistir a la Empresa en el día de su descanso, salvo convocatoria expresa del administrador.
3. Realizar cambios en el horario de trabajo y descanso sin el conocimiento y autorización del Administrador.
4. Formar grupos de conversación con el personal en horarios de trabajo.
5. Dormir en el local, durante su horario de trabajo reglamentario.
6. Presentarse al centro de trabajo en estado de ebriedad, o con signos evidentes de haber consumido licor o drogas.
7. Ingerir bebidas alcohólicas o drogas en el local, o durante su horario de trabajo.
8. Utilizar los bienes del Gimnasio (Maquinas de Ejercicios u otros) en Horas de trabajo.
9. Mantener dinero personal dentro de la caja o de otras personas.
10. Disponer del dinero sobrante que resulte en el arqueo o relevo de Caja.
11. Cambiar monedas al personal.
12. Utilizar el POS (Sistema Operativo para tarjetas de crédito o débito) para realizar transacciones personales o de cualquier personal.
13. Recibir llamadas personales en horas laborales.
14. Propiciar algún tipo de favoritismo o perjuicio en contra de la empresa o de los clientes con la ayuda de personas con las que se mantiene algún tipo de vínculo sentimental o algún grado de parentesco.
15. Prestar dinero de la caja a los clientes o trabajadores
16. Custodiar dinero o pertenencias de los clientes dentro del área de la Caja o casilleros del personal.
17. Utilizar el local de la empresa para fines personales o ajenas a sus fines de creación.
18. Utilizar algún material o formato de la empresa para fines diferentes a los indicados.
19. Comprar o vender artículos dentro del local de trabajo.
20. Quedarse en su centro de labores fuera de la jornada ordinaria de trabajo, sin autorización de su jefe inmediato.

Perez Forales

Alyondra Yania Perez Forales
001-101192-0038C

