

UNIVERSIDAD DEL VALLE DE GUATEMALA

Facultad de Ingeniería



Elaboración de procedimientos operativos para el manejo óptimo de una tienda de la franquicia Mail Boxes Etc. en Guatemala.

Trabajo de Investigación elaborado por Jorge Pablo López Figueroa para optar al grado académico de Licenciado en Ingeniería Industrial.

Guatemala
2005

Elaboración de procedimientos operativos para el
manejo óptimo de una tienda de la franquicia Mail
Boxes Etc. en Guatemala.

UNIVERSIDAD DEL VALLE DE GUATEMALA

Facultad de Ingeniería

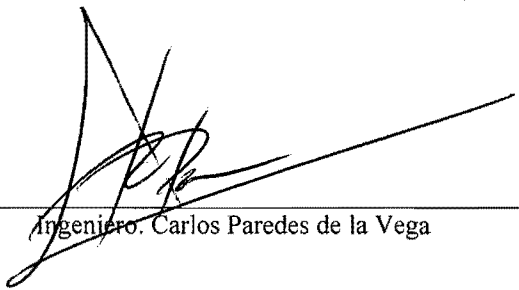


Elaboración de procedimientos operativos para el
manejo óptimo de una tienda de la franquicia Mail
Boxes Etc. en Guatemala.

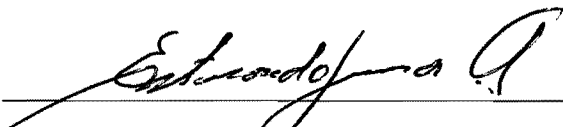
Trabajo de Investigación elaborado por Jorge Pablo López Figueroa para
optar al grado académico de Licenciado en Ingeniería Industrial.

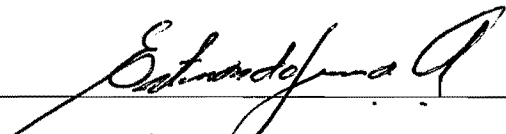
Guatemala
2005

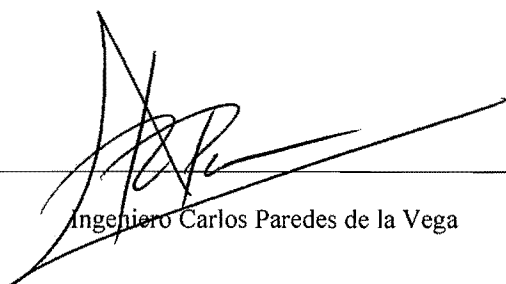
Vo. Bo. :

(f) 
Ingeniero. Carlos Paredes de la Vega

Tribunal Examinador:

(f) 
pol. Ingeniero Diego Fernández
Asesor

(f) 
pol. Ingeniero José Luis Alvarado

(f) 
Ingeniero Carlos Paredes de la Vega

Fecha de aprobación: Guatemala, 5 de Junio 2005

PREFACIO

Este trabajo surge de la necesidad de la empresa Mail Boxes Etc. de ordenar su sistema operativo, pues la empresa carece de un manual de funciones y de métodos claros de realizar cada una de las operaciones. En él se propone un manual que permitirá a los empleados llevar a cabo cualquier operación. Además servirá de ejemplo a los demás puntos de venta para el desarrollo de sus operaciones.

Entre las debilidades encontradas en la empresa cabe mencionar la centralización de las decisiones en el gerente de la tienda, la carencia de procedimientos claros y la falta de una capacitación adecuada para que cada empleado pueda realizar correctamente las operaciones diarias. Aunque todos los empleados tienen conocimientos adquiridos a través de la práctica sobre la forma de realizar los procedimientos y de los pasos por seguir, no hay una idea unificada y cada día las cosas se realizan de diferente forma.

Agradezco la colaboración a mis padres, los cuales me apoyaron durante toda mi carrera universitaria y aportaron con su experiencia varios puntos importantes para llevar a cabo de mejor forma este trabajo. También agradezco a todo el personal de Mail Boxes Etc. por aportar, a partir de su experiencia, ideas para mejorar los procesos operativos. Por último, y no menos importante, agradezco al señor Diego Fernández, Gerente General de la empresa Mail Boxes Etc., quien proporcionó la información de procedimientos que se dan en las diferentes tiendas alrededor del mundo e hizo la revisión de cada uno de los procedimientos operativos de la tienda.

CONTENIDO

PREFACIO.....	V
LISTA DE CUADROS.....	VIII
RESUMEN.....	IX

Capítulos

I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. ANTECEDENTES CORPORATIVOS.....	2
III. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.....	3
A. REPRESENTANTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE # 1.....	3
B. REPRESENTANTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE # 2.....	5
C. ASISTENTE DE GERENCIA.....	7
D. GERENTE DE TIENDA	9
IV. TABLAS DE SALARIOS.....	12
A. GERENTE DE TIENDA.....	12
B. ASISTENTE DE GERENCIA.....	15
C. REPRESENTANTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	17
V. MANUAL DE OPERACIONES.....	19
A. CASILLERO INTERNANCIONAL.....	19
B. COURIER INTERNACIONAL.....	38
VI. LISTA DE COTEJOS.....	82
VII CONCLUSIONES.....	90

VIII. RECOMENDACIONES.....	92
IX. BIBLIOGRAFÍA.....	93

LISTA DE CUADROS

Tablas de salarios

1. Gerente de Tienda.....	14
2. Asistente de Gerencia.....	16
3. Representante de Atención al Cliente.....	18

Lista de cotejos

1. Apertura de la tienda.....	84
2. Cierre de la tienda.....	85
3. Procesamiento de paquetería.....	86
4. Seguimiento de courier.....	87
5. Gerencial diario.....	88
6. Gerencial mensual.....	89

RESUMEN

Mail Boxes Etc. es una franquicia norteamericana cuyo negocio es prestar una amplia gama de servicios de apoyo a empresas, profesionales independientes e individuos.

El número de clientes ha crecido considerablemente en los últimos meses por lo que las operaciones diarias del punto de venta se han complicado y cada vez es más difícil llevar control sobre las tareas que se realizan. Hasta ahora, cada empleado conocía sus responsabilidades y cumplía con ellas, pero con el crecimiento de la empresa ya no se puede confiar en la memoria de los empleados; se necesita establecer procedimientos claros y ordenados sobre cómo se deben realizar las operaciones de cada día.

Como primer paso se hizo un análisis de la situación actual de la empresa. A partir de dicho análisis se llegó a la conclusión de que se necesitan más puntos de control dentro del punto de venta para que no queden procedimientos sin realizar, que al final repercutirán en el servicio que se da al cliente. Con base en la necesidad de establecer puntos de control, se desarrollaron varias herramientas para mejorar el seguimiento de las operaciones que se realizan en el punto de venta.

Se elaboró un manual de operaciones que sirvió para unificar la forma en que se llevan a cabo los procedimientos diarios. Éste se hizo con base en las operaciones que se desarrollan en el Casillero Internacional; incluye la forma correcta de procesar la información desde que la mandan de Miami hasta que el cliente recibe su paquete en la tienda. También se creó otro manual de operaciones, el de Courier Internacional, que da al empleado una idea de cuál es el procedimiento correcto para realizar un envío desde la tienda. Junto con estos dos manuales, se hizo un conjunto de controles para darles apoyo a los manuales y de esa forma asegurarse de que se realicen diariamente todas las operaciones correspondientes diariamente.

Además de estas herramientas se desarrolló una descripción de puestos para que durante la expansión de la empresa se pueda saber en qué tipo de personas se debería enfocar la empresa

para realizar las contrataciones. También se hizo una tabla de salarios, dependiendo de la posición que se tiene dentro de la tienda, con el fin de estimular a los empleados para que se esfuercen en lograr un mejor resultado en conjunto para obtener mayores comisiones. Junto con las descripciones de puestos se hizo un organigrama de la empresa.

I INTRODUCCIÓN

Mail Boxes Etc. es una franquicia norteamericana cuyo negocio es prestar una amplia gama de servicios de apoyo a empresas, profesionales independientes e individuos. Sus principales centros de ganancia son los servicios de casilleros postales con dirección en Miami, envío de correspondencia a través de reconocidas empresas de courier como DHL, Fedex o Ups, servicio completo de reproducción de documentos, transmisión y recepción de fax y conexión a Internet, entre otros.

Debido a las exigencias del mercado y a las innovaciones de la tecnología, Mail Boxes Etc. tiene que mantener una constante evolución, mejorando sus procedimientos y adaptándose de mejor forma a los cambios tecnológicos. Por eso se realizó el siguiente trabajo para poder hacer más automatizados los procesos y brindar un mejor servicio al cliente que es el enfoque principal de la empresa.

El proceso se inició con la descripción de puestos, se hizo un análisis de los puestos que existen dentro de la tienda y se propuso las actividades correspondientes a cada uno y su remuneración. Además se implementó un manual de operaciones de las dos áreas más importantes de la empresa, el casillero internacional y el courier internacional, acompañado, para su seguimiento y mejor desempeño, de una serie de listas de cotejo que servirán como apoyo para todos los procesos operativos.

II. ANTECEDENTES CORPORATIVOS

Mail Boxes Etc. es una franquicia norteamericana cuyo negocio es prestar una amplia gama de servicios de apoyo a empresas, profesionales independientes e individuos. Sus principales centros de ganancia son los servicios de casilleros postales con dirección en Miami, envío de correspondencia a través de reconocidas empresas de courier, servicio completo de reproducción de documentos, transmisión y recepción de fax y conexión a Internet, entre otros.

Reseña Histórica

- 1980 Anthony Desio funda MBE e inicia franquicias ese mismo año en San Diego, California.
- 1986 Se inician de las ofertas de acciones de MBE al público en NASDAQ.
- 1991 Se implementa el Plan de Desarrollo Internacional.
- 1993 Kenneth Landau coadquiere la Licencia Maestra para la Región Andina.
- 1994 Abre el Centro Piloto de MBE Región Andina en Caracas, Urb. El Rosal.
- 1996 Anthony Desio se retira y James Amos, Jr. es nombrado Presidente y Jefe del Consejo de Administración.
- 1997 MBE se convierte en una subsidiaria de U.S. Office Products (USOP).
- 2001 United Parcel Service of America, Inc. (UPS) compra a MBE.

En la actualidad existen más de 5292 Centros MBE en el mundo entero, licencias maestras para más de 73 países y más de 1206 Centros MBE operan fuera de los EE.UU.

III. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

A. Representante de Atención al Cliente # 1:

1. Generalidades

Ubicación:	Su puesto se desempeña dentro del centro; la mayor parte del tiempo en el mostrador atendiendo clientes.
Puestos bajo su mando:	Ninguno
Jefe inmediato:	Asistente de Gerencia
Reporta además a:	Gerente de Tienda Gerente General
Contactos internos:	Asistente de Gerencia Gerente de Tienda Personal operativo en Miami
Contactos externos:	Proveedores y clientes
Puestos inmediatos:	Superior: Asistente de Gerencia Inferior: Ninguno
Jornada de trabajo:	Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 Sábado, turno único, de 8:00 a 13:00
Descripción genérica:	El representante de atención al cliente es el encargado del servicio personalizado, tanto a los clientes que entran al centro como los que se comunican por teléfono. Proporciona soluciones rápidas y concretas a los problemas de los clientes y tiene como responsabilidad

realizar las funciones diarias que a su cargo correspondan.

Actividades diarias:	Atención al cliente por medio de llamadas telefónicas o directamente en el mostrador; clasificación de correspondencia; colocación de los documentos y paquetes en los casilleros asignados a cada cliente; notificación vía correo electrónico, a cada cliente que ha recibido correspondencia; apoyo al Gerente en la realización de todos los procedimientos de apertura de la tienda.
Actividades periódicas:	Proyectos especiales asignados y encargado del procesamiento de la facturación mensual.
Otras obligaciones o responsabilidades:	Verificar trabajos que hayan quedado pendientes del día anterior y finalizarlos lo antes posible.

2. Especificaciones del puesto

Escolaridad:	Título diversificado
Habilidades:	Trabajar bajo presión buenas relaciones interpersonales; capacidad analítica para resolver problemas; capacidad para trabajar en equipo.
Experiencia externa:	Básica Manejo de paquetes de computadora Microsoft Office Microsoft Windows

Tiempo de experiencia externa: Ninguna

Experiencia interna: Ninguna

Tiempo de experiencia interna: Ninguna

Qué adquirirá: Tendrá la posibilidad de ascender a Asistente dependiendo de su capacidad y desempeño dentro de la empresa.

B. Representante de Atención al Cliente # 2

1. Generalidades

Ubicación: Su puesto se desempeña dentro del centro, la mayor parte del tiempo en el mostrador atendiendo a clientes.

Puestos bajo su mando: Ninguno

Jefe inmediato: Asistente de Gerencia

Reporta además a: Gerente de Tienda
Gerente General

Contactos internos: Asistente de Gerencia
Gerente de Tienda
Personal operativo en Miami

Contactos externos: Proveedores y clientes

Puestos inmediatos: Superior: Asistente de Gerencia.
Inferior: Ninguno

Jornada de trabajo: Lunes a viernes de 10:00 a 19:00
Sábado, turno único, de 8:00 a 13:00

Descripción genérica: El representante de atención al cliente es el encargado del servicio personalizado, tanto a los clientes que entran al centro como a los que se comunican por vía telefónica atender las llamadas telefónicas. Proporciona soluciones concretas a los problemas de los clientes y tiene como responsabilidad realizar las funciones diarias que a su cargo correspondan.

Actividades diarias: Atención al cliente vía telefónica o en el mostrador;
preparación de los envíos internacionales que se recolectan diariamente;
notificación vía correo electrónico, de que los envíos se han realizado satisfactoriamente;
seguimiento a los envíos diarios y solución de los problemas que se puedan tener;
apoyar al asistente de gerencia en el cierre de la tienda.

Actividades periódicas: Proyectos especiales asignados

Otras obligaciones o responsabilidades:

2. Especificaciones del puesto

Escolaridad: Título diversificado

Habilidades: Trabajar bajo presión
buenas relaciones interpersonales;
capacidad crítica para resolver problemas.

Experiencia externa: Ninguna

Tiempo de experiencia externa:	Ninguna
Experiencia interna:	Ninguna
Tiempo de experiencia interna:	Ninguna
Qué adquirirá:	Tendrá la posibilidad de ascender a Asistente dependiendo de su capacidad y desempeño dentro de la empresa.

C. Asistente de Gerencia

1. Generalidades

Ubicación:	Su puesto se desempeña dentro del centro, la mayor parte del tiempo en el mostrador atendiendo clientes.
Puestos bajo su mando:	Representante de Atención al Cliente
Jefe inmediato:	Gerente de Tienda
Reporta además a:	Gerente General
Contactos internos:	RAC Asistente de Gerencia Gerente de Tienda Personal operativo en Miami
Contactos externos:	Proveedores y clientes
Puestos inmediatos:	Superior: Gerente de Tienda Inferior: RAC
Jornada de trabajo:	Lunes a viernes de 10:00 a 19:00 Sábado, turno único, de 8:00 a 13:00

Descripción genérica: Es el encargado de cualquier eventualidad que ocurra en la tienda cuando el Gerente no se encuentre; tiene la responsabilidad de darle seguimientos a cualquier reclamo o trabajo pendiente; da apoyo al gerente en cualquier proyecto o tarea que esté por realizarse.

Actividades diarias: Principalmente atención al cliente; encargado de hacer el cierre.

Actividades periódicas: Proyectos especiales asignados

Otras obligaciones o responsabilidades:

2. Especificaciones del puesto

Escolaridad: Título diversificado y cursar alguna carrera en la universidad.

Habilidades: Trabajar bajo presión;
buenas relaciones interpersonales;
Capacidad crítica para resolver problemas.

Experiencia externa: Ninguna

Tiempo de experiencia externa: Ninguna

Experiencia interna: Representante de Atención al Cliente

Tiempo de experiencia interna: 6 meses

Qué adquirirá: Tendrá la posibilidad de ascender a Gerente dependiendo de su capacidad y desempeño dentro de la empresa.

D. Gerente de Tienda

1. Generalidades

Ubicación: Su puesto se desempeña dentro del centro, algunas veces en reuniones en las oficinas y reuniones con clientes.

Puestos bajo su mando: Asistente de Gerencia
Representante de Atención al Cliente

Jefe inmediato: Gerente General

Reporta además a: Ninguno

Contactos internos: Gerente General
RAC
Asistente de Gerencia
Gerente de Tienda
Personal operativo en Miami

Contactos externos: Proveedores y clientes

Puestos inmediatos: Superior: Gerente General
Inferior: Asistente de Gerencia

Jornada de trabajo: Lunes a viernes de 08:00 a 17:00
Sábado, turno único, de 8:00 a 13:00

Descripción genérica: Es el encargado de cualquier eventualidad que ocurra en la tienda. Es responsable del servicio que se da en la tienda, de la limpieza de la misma y de que todos los

inconvenientes sean resueltos de la mejor forma. Su función gira alrededor de la satisfacción de los clientes.

Actividades diarias: Principalmente atención al cliente;
apertura del centro;
revisión de lista de cotejos de apertura y cierre;
revisión de las tareas pendientes;
supervisión del seguimiento de reclamos de clientes;
supervisión de que se realicen de la mejor forma las operaciones de casillero, envíos internacionales y nacionales; y
revisión del orden y la limpieza del centro.

Actividades periódicas: Está encargado de llegar a las metas.
Debe revisar inventarios de suministros de venta y de uso interno.

Otras obligaciones o responsabilidades: Velar por la armonía de la tienda, que exista un agradable ambiente de trabajo y que los trabajadores del centro se sientan motivados para realizar de la mejor manera sus actividades diarias

2. Especificaciones del puesto

Escolaridad: Título diversificado y cursar alguna carrera en la universidad.

Habilidades: Trabajar bajo presión;
Excelentes relaciones interpersonales;
capacidad crítica para resolver problemas;
capacidad de liderazgo; y
actitud de servicio al cliente.

Experiencia externa:	Preferible en servicio al cliente
Tiempo de experiencia externa:	1 año
Experiencia interna:	Asistente de Gerencia
Tiempo de experiencia interna:	6 meses
Qué adquirirá:	Tendrá la posibilidad de ascender a Gerente de alguna área dependiendo de su capacidad y desempeño dentro de la empresa. Prestaciones de ley.

IV. TABLA DE SALARIOS

A. Gerente de Tienda

El salario del gerente oscila entre tres mil (Q3000.00) y cuatro mil (Q4000.00) dependiendo de su capacidad y experiencia. Su mayor remuneración estará en las comisiones que logre alcanzar por el desempeño de la tienda.

Se escogieron cuatro rubros con base en los cuales se medirá el rendimiento de la tienda. De acuerdo con el desempeño de esas áreas de la tienda se les pagará un porcentaje sobre las ventas totales en ese mes.

1. Ventas: Se plantea, a principio de año, las metas de ventas mensuales sobre las cuales recibirá comisiones. El gerente de la tienda tendrá una bonificación posible de 1.00% sobre las ventas si llegase al 100%. se rige por la siguiente tabla.

Porcentaje alcanzado	Bonificación
100%	1.00%
90-99%	0.90%
80-90%	0.75%
70-80%	0.60%
60-70%	0.50%

2. Cuentas por cobrar: Durante el mes es elaboran facturas al crédito sobre las cuales hay que recuperar el monto antes de que finalice el mes. Sobre el porcentaje del monto recuperado se bonifica un porcentaje sobre las ventas del mes, regido por la siguiente tabla.

Porcentaje alcanzado	Bonificación
100%	0.75%
95-100%	0.68%
90-95%	0.60%
85-90%	0.53%
<85%	0.00%

3. Imagen de la tienda: Durante el mes se hace de dos a tres evaluaciones sobre la imagen de la tienda. Cuando se tiene el resultado de las evaluaciones se hace un promedio para obtener la calificación total del mes. Esa calificación determina el porcentaje de la comisión que está

asignada para ese rubro. Por ejemplo, en el mes de octubre de 2004 se obtuvo una puntuación mensual de 67.5 puntos. El porcentaje de comisión sobre ventas de la imagen de la tienda es de 0.25% por lo tanto 0.25 multiplicado por 0.675 dará el porcentaje de comisiones obtenidas, en esta caso serían 0.17%.

Imagen de la Tienda	
Bonificación posible	0.25%
Bonificación obtenida	0.17%

A continuación se presenta la evaluación que se realiza de la imagen de la tienda y los aspectos que se toman en cuenta.

4. Puntos extras: Este es un rubro donde se toma en cuenta el desempeño personal del gerente. Se califica la iniciativa, la capacidad para resolver problemas, la responsabilidad y la entrega para con la empresa. Se evalúa qué cosas hizo bien y qué cosas necesita mejorar. Esta es una calificación subjetiva que se realiza por parte del jefe inmediato, en este caso el gerente general. La bonificación posible es de 0.50%

Puntos extras	
Bonificación posible	0.50%

A continuación se presenta un ejemplo de la tabla de comisiones del gerente del mes de octubre de 2004.

B. Asistente de Gerencia

El salario del asistente oscila entre dos mil quinientos (Q2500.00) y tres mil quinientos quetzales (Q3500.00) dependiendo de su capacidad y experiencia. Aquí se utiliza el mismo sistema de comisiones que con el gerente, sólo que en menor cantidad, para ser más exactos el asistente gana la mitad de los porcentajes de lo que gana el gerente, a continuación se presentan las tablas correspondientes a cada rubro.

1. Ventas:

Porcentaje alcanzado	Bonificación
100%	0.50%
90-99%	0.45%
80-90%	0.38%
70-80%	0.30%
60-70%	0.25%

2. Cuentas por cobrar:

Porcentaje alcanzado	Bonificación
100%	0.38%
95-100%	0.34%
90-95%	0.30%
85-90%	0.26%
<85%	0.00%

3. Imagen de la tienda:

Imagen de la tienda	
Bonificación posible	0.13%
Bonificación obtenida	0.08%

4. Puntos extras:

Puntos extras	
Bonificación posible	0.25%

A continuación se presenta la tabla de comisiones del asistente de gerencia para el mes de octubre de 2004 extras

C. Representante de atención al cliente.

El salario del representante de atención al cliente oscila entre dos mil (Q2000.00) y dos mil quinientos quetzales (Q2500.00) dependiendo de su capacidad y experiencia. Aquí se utiliza el mismo sistema de comisiones que con el gerente y el asistente, solo que en menor cantidad, para ser más exactos el RAC gana la mitad de los porcentajes de lo que gana el asistente y un cuarto de los del gerente, a continuación se presentan las tablas correspondientes a cada rubro.

1. Ventas:

Porcentaje alcanzado	Bonificación
100%	0.25%
90-99%	0.23%
80-90%	0.19%
70-80%	0.15%
60-70%	0.13%

2. Cuentas por cobrar:

Porcentaje alcanzado	Bonificación
100%	0.19%
95-100%	0.17%
90-95%	0.15%
85-90%	0.13%
<85%	0.00%

3. Imagen de la tienda:

Imagen de la tienda	
Bonificación posible	0.06%
Bonificación obtenida	0.04%

4. Puntos extras:

Puntos Extras	
Bonificación posible	0.10%

A continuación se presenta la tabla de comisiones del representante de atención al cliente para el mes de octubre de 2004

V. MANUAL DE OPERACIONES

A. Casillero internacional

El casillero internacional es un servicio por medio del cual se habilita al cliente una dirección en Estados Unidos para que pueda hacer compras por Internet o recibir correspondencia como si viviera en ese lugar. La ventaja de este servicio es que al consolidar la mercadería de varios clientes en un mismo lugar el costo por kilogramo es más bajo.

El servicio de casillero internacional requiere de varios pasos. Primero, el cliente hace el pedido a su proveedor o tienda de conveniencia en EEUU, indicándole que le despache la mercadería a su dirección en Miami. Al estar ya la mercadería en Miami, al día siguiente, se recibe en Guatemala un manifiesto que indica el contenido de lo que viene en el vuelo de esa noche. Al estar la mercadería ya en la aduana guatemalteca se inicia el trámite de desaduanaje donde se hace el pago de impuestos para poder retirar la mercadería de la aduana. Por último, los paquetes son recibidos en la tienda para estar a disposición del cliente.

1. Correspondencia en Miami

a. Lectura de manifiesto de documentos y paquetes: El manifiesto de documentos y paquetes se recibe el día anterior al día de recepción de los mismos. Éste es un archivo de Excel que permite conocer los datos de todos los paquetes que vendrán de Miami. El manifiesto posee información como: número de paquetes, número de documentos, peso en kilogramos de cada uno, valor declarado, nombre de la persona a la que viene consignado, de dónde viene el paquete (proveedor) y el número de seguimiento. Esta información se ingresa al sistema de control para poder tener datos en Guatemala de lo que se ha traído y el peso que se ha cargado por cada documento o paquete recibido.

Proceso de lectura del manifiesto:

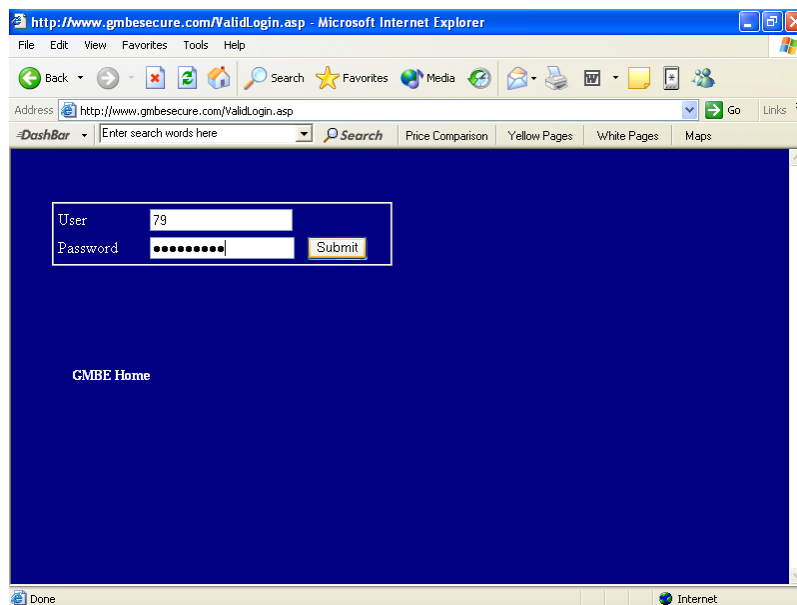
1) Ingresar a Internet en www.gmbesecure.com. Éste es un sitio que se utiliza para obtener cualquier información de la paquetería en Miami, aquí se puede

saber el estatus de los paquetes, cuándo llegaron y cuándo fueron transportados hacia Guatemala. También se tiene información de los clientes que están registrados en cada tienda. En este caso también se puede extraer el manifiesto diario.

2) Ingresar a Center secure services. Aquí es la parte del “web site” donde se tiene información exclusiva de cada centro de la red MBE.



3) Ingresar el usuario o número de tienda donde dice “User” e ingresar la clave de acceso donde dice “Password”

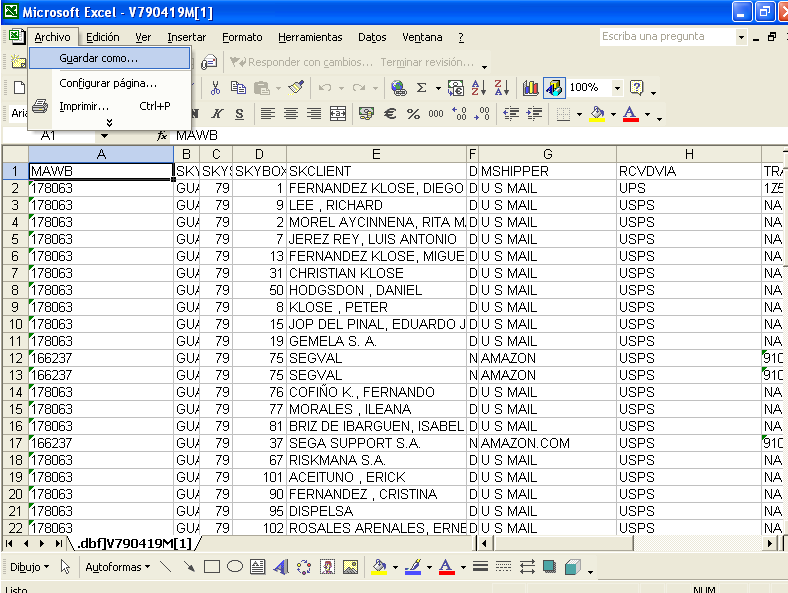


- 4) A continuación aparece una pantalla con varias opciones, ingresar en el vínculo que se llama “Manifests”.



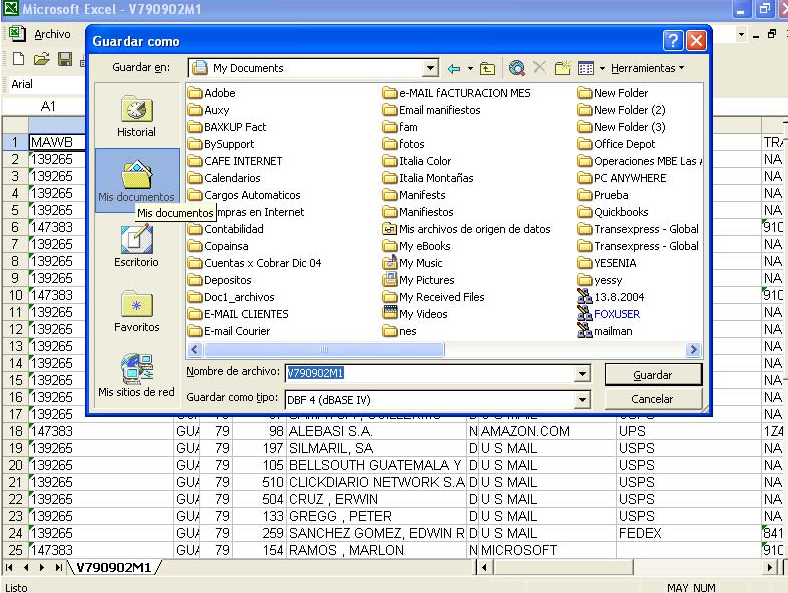
- 5) Aparecerá un archivo Excel con todos los datos importantes de los paquetes y documentos que llegaron el día anterior a Miami, y serán transportados ese

día hacia Guatemala. Guardar ese archivo en el disco duro para luego ser leído.



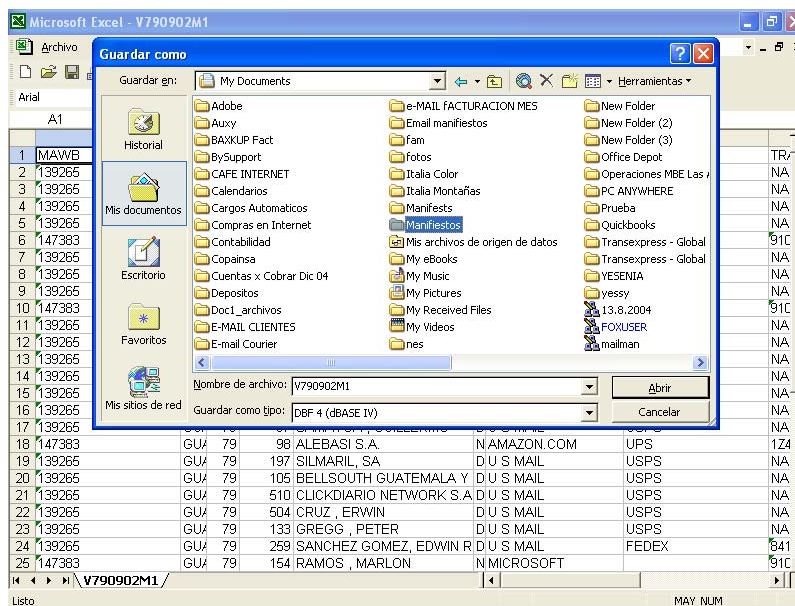
	A	B	C	D	E	F	G	H	
1	MAWB	SKY SKY	SKYBOX	SKCLIENT		DMSHIPPER		RCVDVIA	TR
2	178063	GUJ	79	1 FERNANDEZ KLOSE, DIEGO		D U S MAIL		UPS	1ZE
3	178063	GUJ	79	9 LEE , RICHARD		D U S MAIL		USPS	NA
4	178063	GUJ	79	2 MOREL AYCINNENA, RITA M		D U S MAIL		USPS	NA
5	178063	GUJ	79	7 JEREZ REY, LUIS ANTONIO		D U S MAIL		USPS	NA
6	178063	GUJ	79	13 FERNANDEZ KLOSE, MIGUE		D U S MAIL		USPS	NA
7	178063	GUJ	79	31 CHRISTIAN KLOSE		D U S MAIL		USPS	NA
8	178063	GUJ	79	50 HODGSDON , DANIEL		D U S MAIL		USPS	NA
9	178063	GUJ	79	8 KLOSE , PETER		D U S MAIL		USPS	NA
10	178063	GUJ	79	15 JOP DEL PINAL, EDUARDO J		D U S MAIL		USPS	NA
11	178063	GUJ	79	19 GEMELA S. A.		D U S MAIL		USPS	NA
12	166237	GUJ	79	75 SEGVAL		N AMAZON		USPS	91C
13	166237	GUJ	79	75 SEGVAL		N AMAZON		USPS	91C
14	178063	GUJ	79	76 COFINO K , FERNANDO		D U S MAIL		USPS	NA
15	178063	GUJ	79	77 MORALES , ILEANA		D U S MAIL		USPS	NA
16	178063	GUJ	79	81 BRIZ DE IBARGUEN, ISABEL		D U S MAIL		USPS	NA
17	166237	GUJ	79	37 SEGA SUPPORT S.A.		N AMAZON.COM		USPS	91C
18	178063	GUJ	79	67 RISKMANA S.A.		D U S MAIL		USPS	NA
19	178063	GUJ	79	101 ACEITUNO , ERICK		D U S MAIL		USPS	NA
20	178063	GUJ	79	90 FERNANDEZ , CRISTINA		D U S MAIL		USPS	NA
21	178063	GUJ	79	95 DISPERSA		D U S MAIL		USPS	NA
22	178063	GUJ	79	102 ROSALES ARENALES, ERNE		D U S MAIL		USPS	NA

6) Guardar en Mis Documentos.

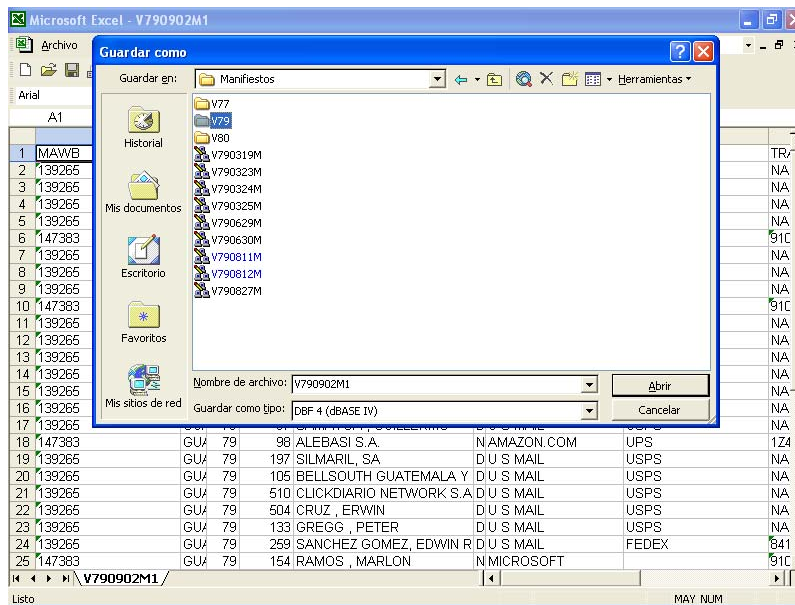


	A	B	C	D	E	F	G	H	
1	MAWB								TR
2	139265	GUJ	79	98 ALEBASI S.A.		N AMAZON.COM		UPS	NA
3	139265	GUJ	79	197 SILMARIL, SA		D U S MAIL		USPS	NA
4	139265	GUJ	79	105 BELLSOUTH GUATEMALA Y		D U S MAIL		USPS	NA
5	139265	GUJ	79	510 CLICKDIARIO NETWORK S.A		D U S MAIL		USPS	NA
6	139265	GUJ	79	504 CRUZ , ERWIN		D U S MAIL		USPS	NA
7	139265	GUJ	79	133 GREGG , PETER		D U S MAIL		USPS	NA
8	139265	GUJ	79	259 SANCHEZ GOMEZ, EDWIN R		D U S MAIL		FEDEX	641
9	147383	GUJ	79	154 RAMOS , MARLON		N MICROSOFT			91C

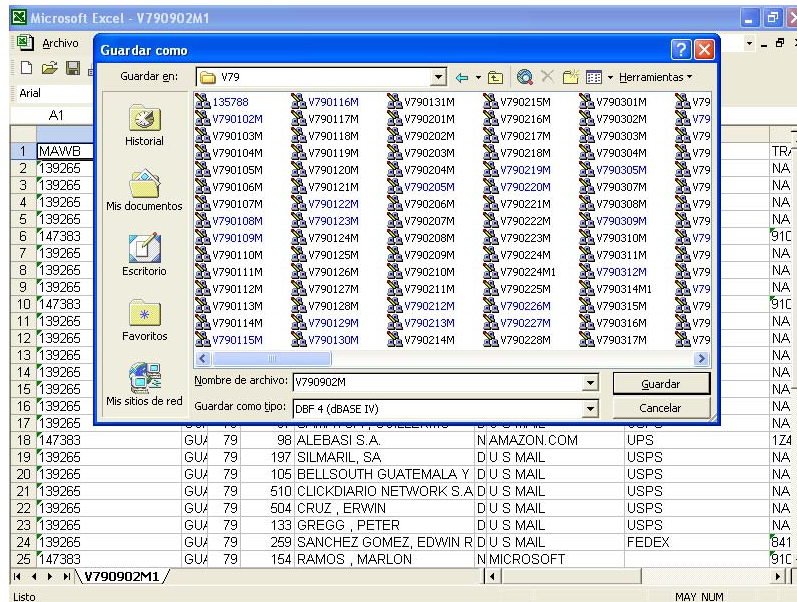
7) En la carpeta de Manifiestos.



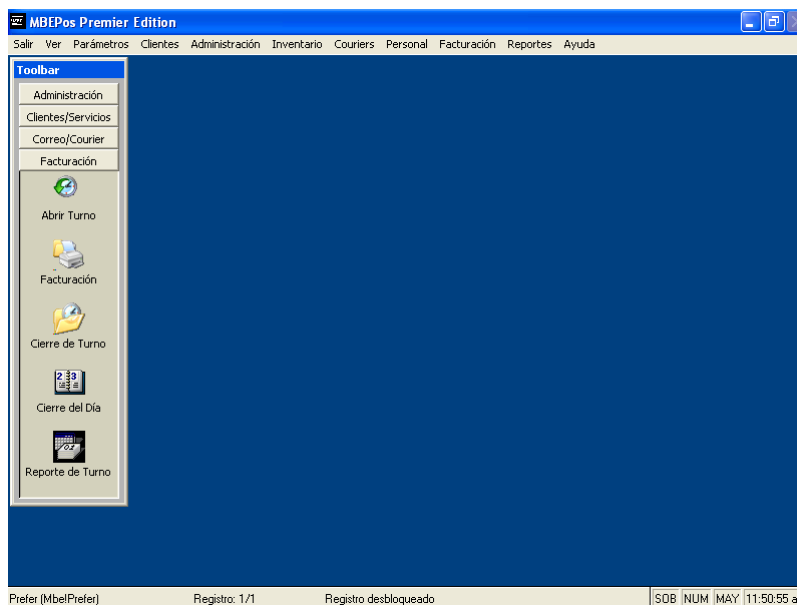
8) Se escoge la carpeta V79 que es el nombre del centro.



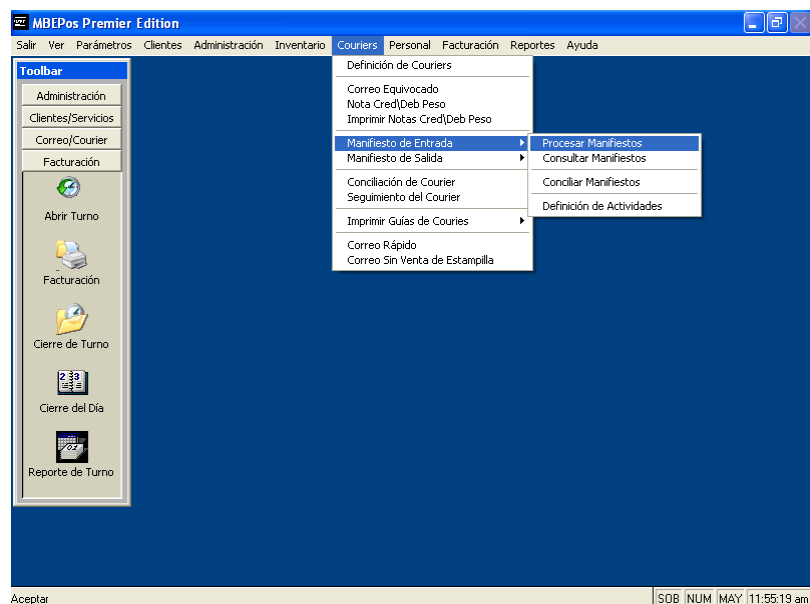
9) Borrar el (1) al final del nombre del archivo y oprimir Guardar.



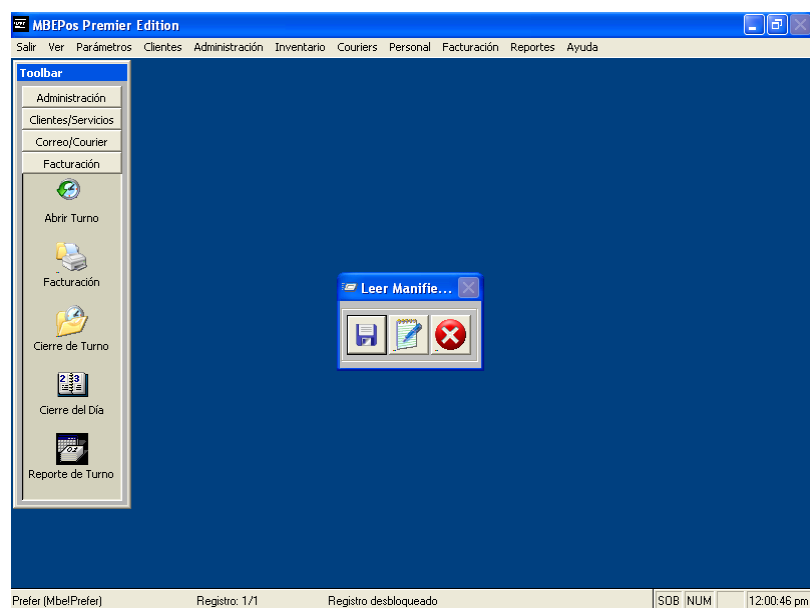
10) Ingresar al Sistema de Control del P.O.S. para realizar la lectura del manifiesto.



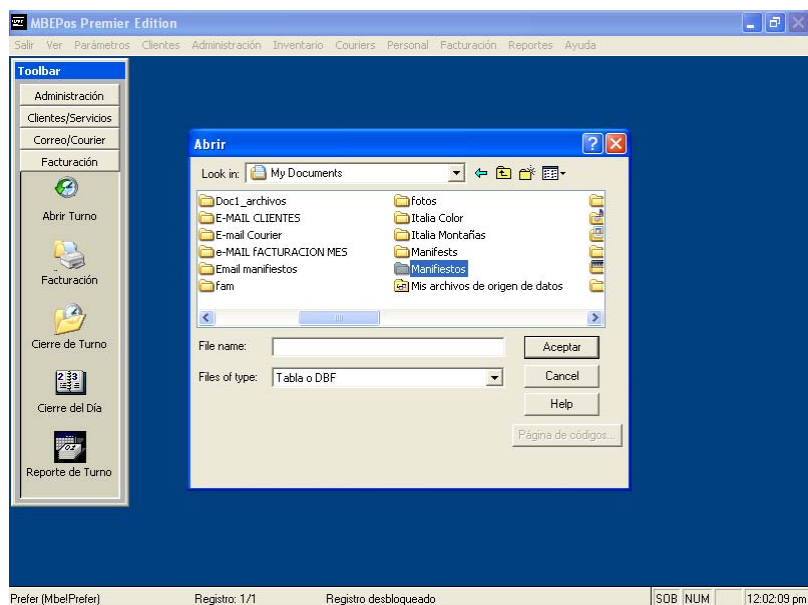
11) En el área de Couriers escoger “Manifiesto de Entrada” y aquí presionar “Procesar Manifiesto”.



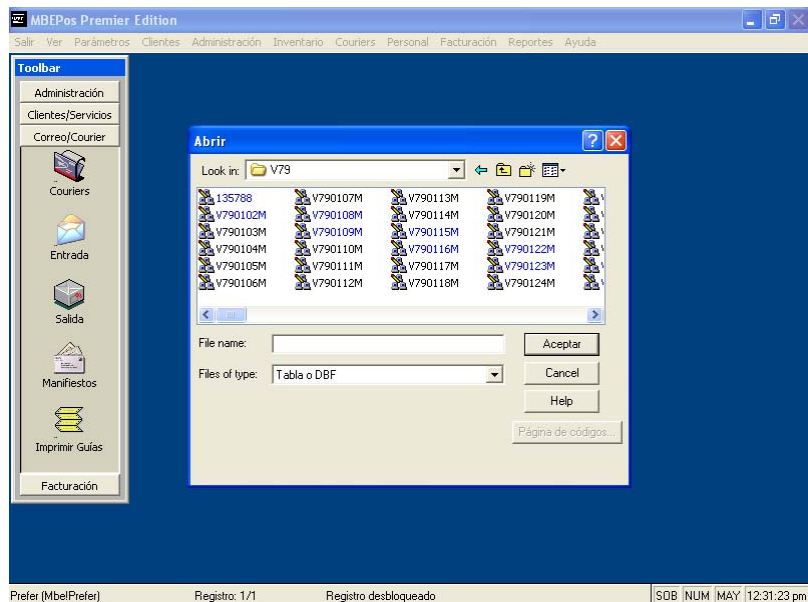
12) Aparecerá la siguiente pantalla. Presionar el ícono donde aparece un “Disquete”.



- 13) Buscar la ubicación donde se guardó el manifiesto que se desea leer: Mis Documentos y Manifiestos.

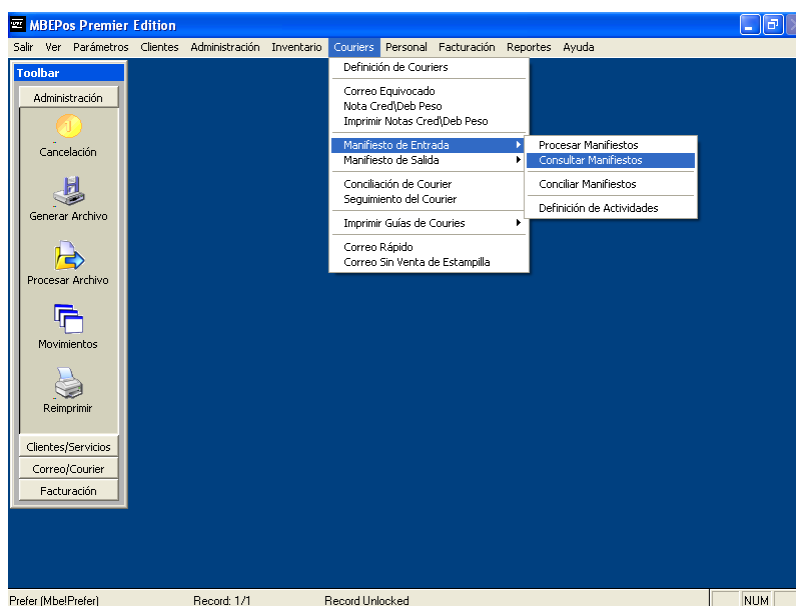


- 14) A continuación, en la carpeta V79, buscar, por fecha, el manifiesto que se desea leer. Y con esto al presionar aceptar el manifiesto podrá ser leído.

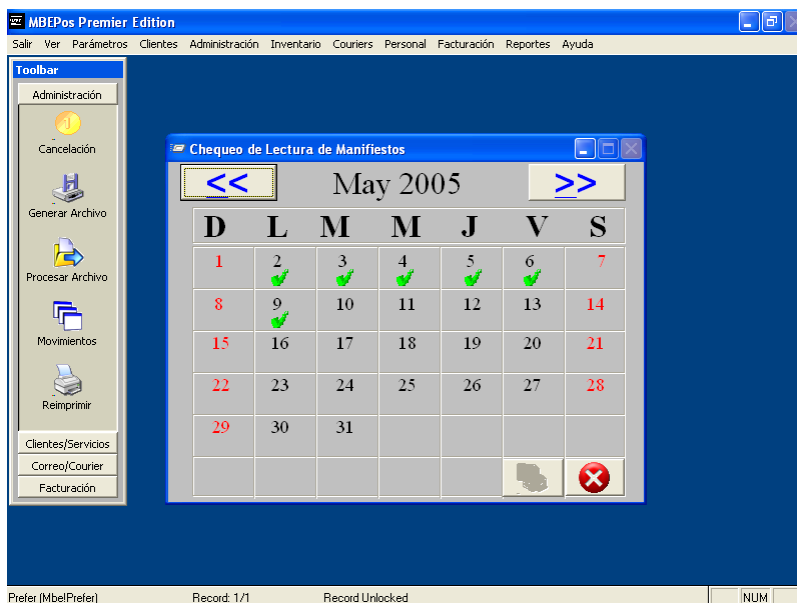


b. Impresión de Manifiesto: Éste es un paso que se realiza para llevar un control físico de los procedimientos siguientes, puede servir para saber qué paquetes vienen y así poder realizar los siguientes procesos llevando un control de lo que ya se hizo y lo que hace falta por hacer.

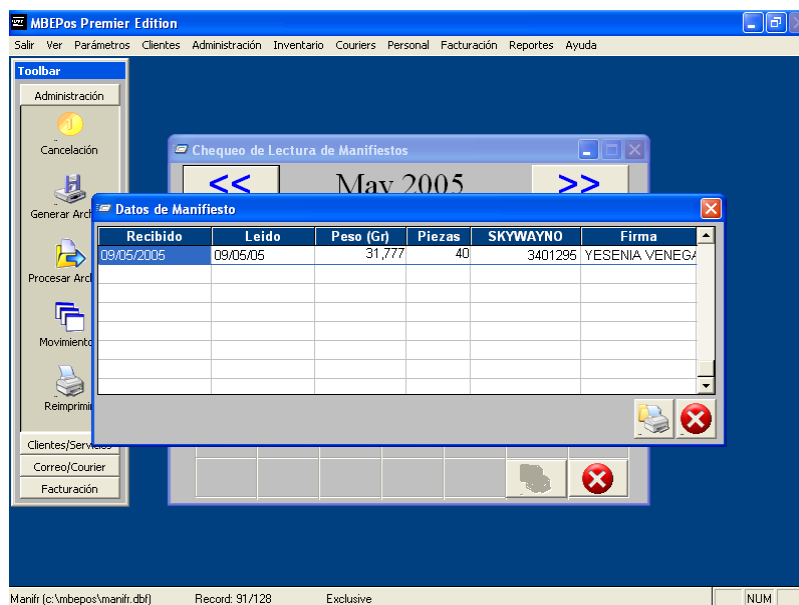
- 1) Ingresar al sistema de control, en el área de Couriers, escoger “Manifiesto de Entrada” y después, presionar “Consultar Manifiesto”.



- 2) Escoger el día que se desea imprimir el manifiesto.



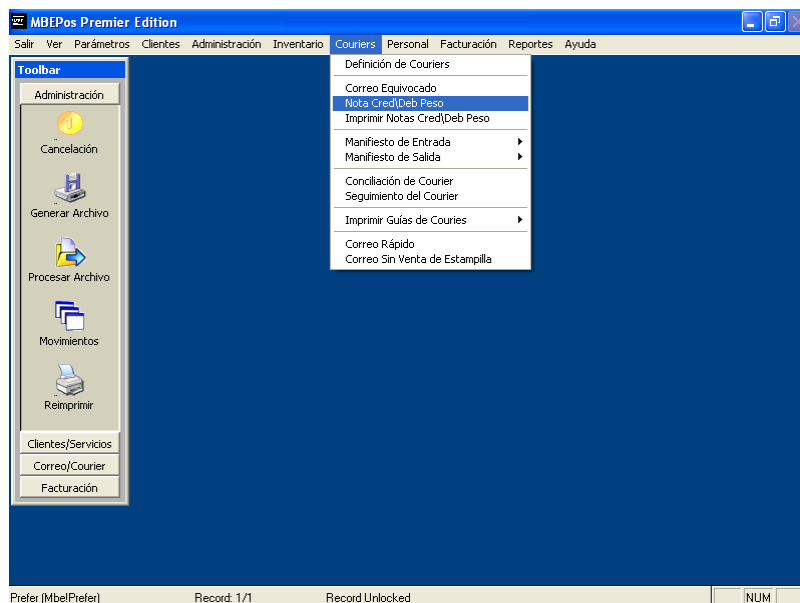
- 3) Imprimir el manifiesto presionando el ícono de la impresora en la que se desea imprimir el manifiesto.



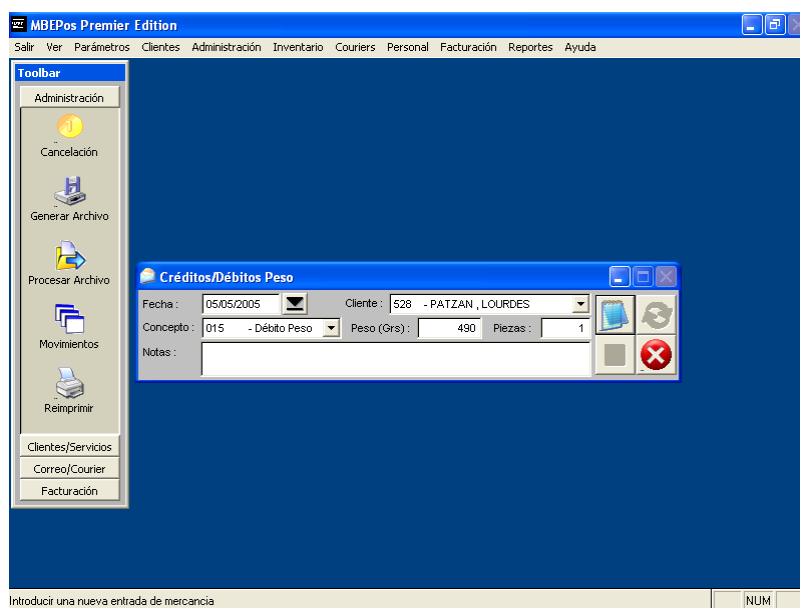
c. Crédito de peso a paquetes: El crédito de peso se hace después de leído el manifiesto con el fin de descargar el peso que se le cargó al cliente por el paquete. Esto se hace ya que el programa está hecho para que se cargue la misma tarifa ya sea para documentos o paquetes. En Guatemala el mercado y la competencia son más duros por lo que a la paquetería se le asigna una tarifa mucho más baja que a los documentos y por eso se realiza este crédito de peso y después se facturará con otra tarifa.

Proceso para hacer crédito de peso.

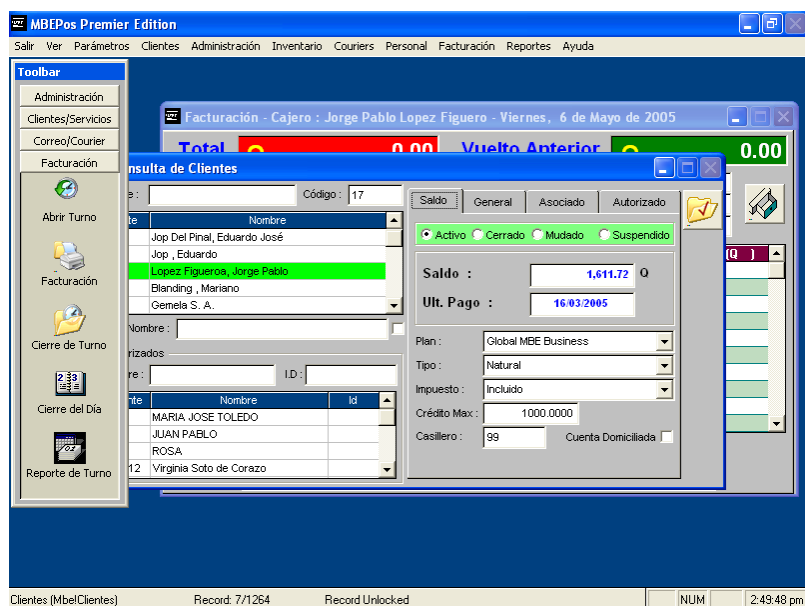
- 1) Ingresar al sistema de control en el área de couriers y presionar “Nota Cred/Deb Peso”.



- 2) Presionar el ícono de nuevo y a continuación ingresar toda la información del crédito: fecha, cliente, peso del paquete y número de piezas. Agregar en “notas” el número de guía, la fecha del manifiesto y la descripción del paquete.



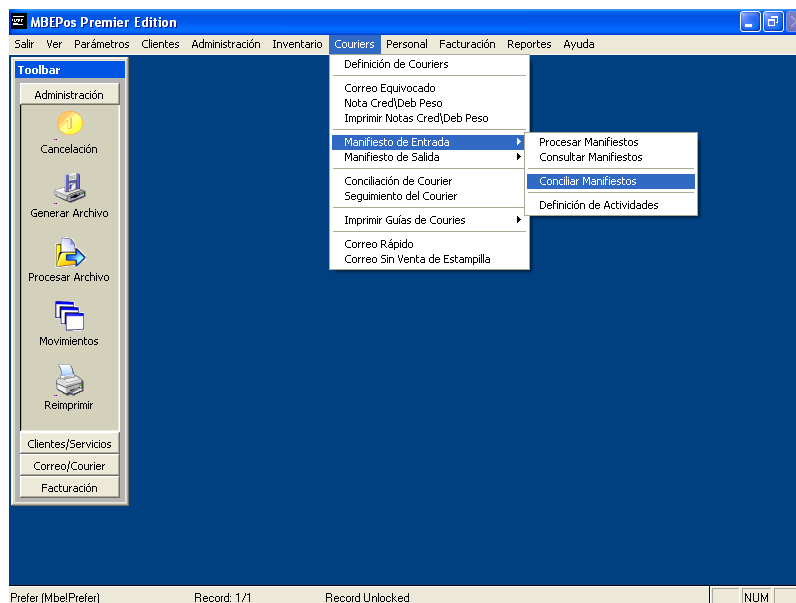
3) Observar el plan de facturación que posee y facturar bajo esas condiciones.



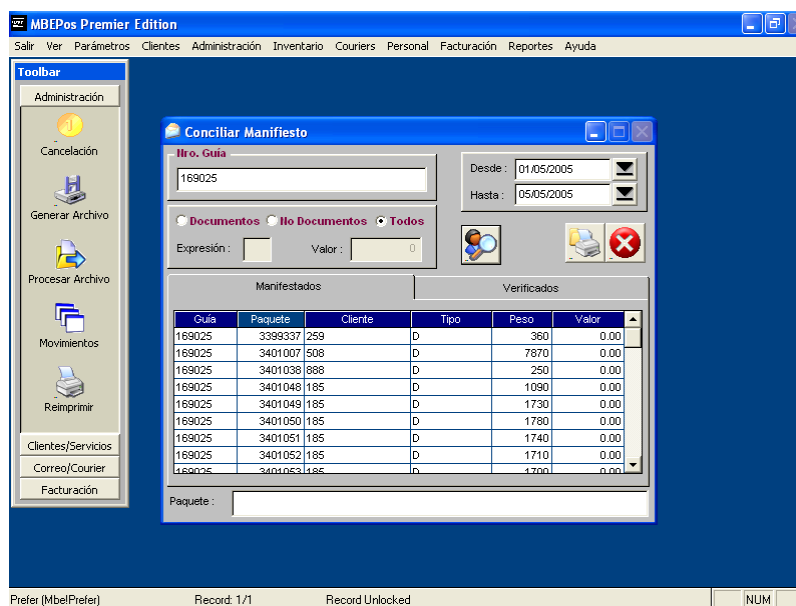
2. Correspondencia en Guatemala

a. Conciliación de Documentos: Cuando llega la correspondencia a la tienda se verifica, por medio de una conciliación, que todo lo que fue enviado haya llegado.

1) Ingresar al sistema de control en el área de couriers a “Manifiestos de entrada” y presionar “Conciliar Manifiestos”.

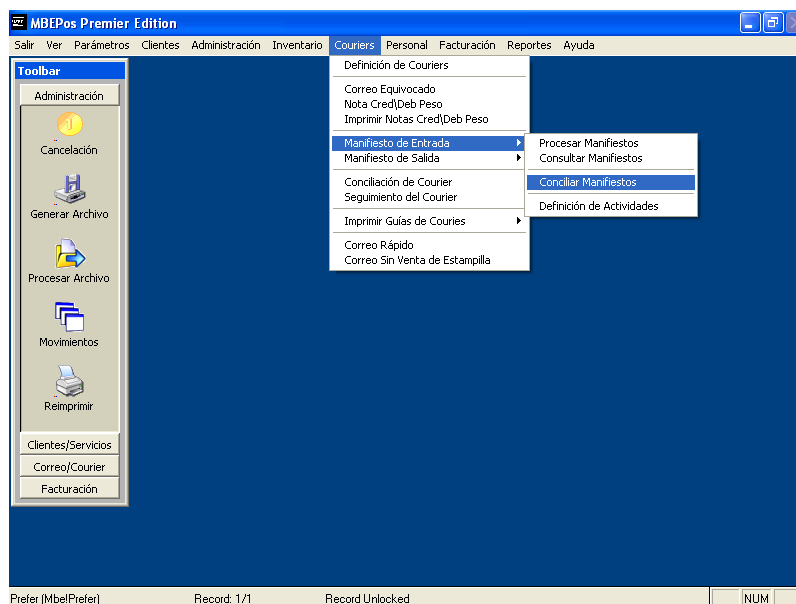


2) Ingresar el número de guía con el que fueron transportado los documentos y presionar el ícono de búsqueda para escanear los documentos.

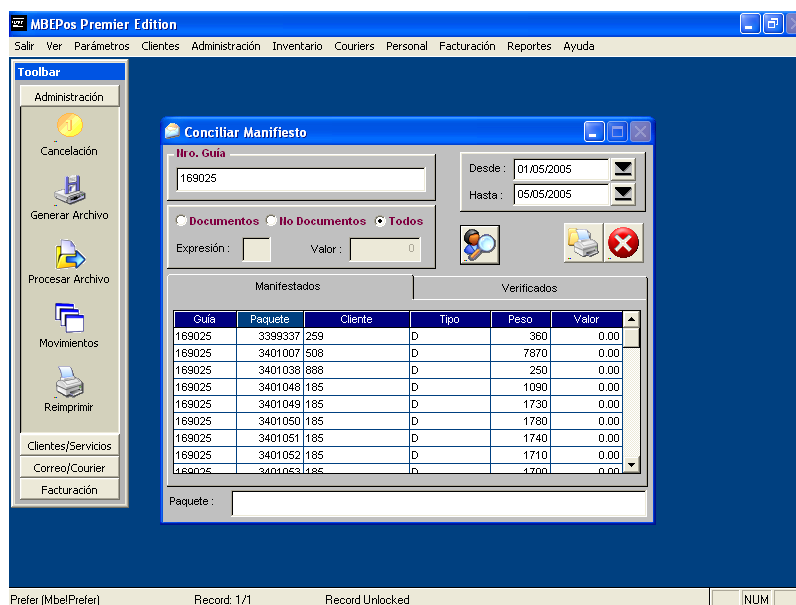


b. Conciliación de paquetes: Al igual que los documentos, se concilian los paquetes para saber que llegó todo lo que se mandó de Miami.

- 1) Ingresar al Sistema de Control en el área de couriers, escoger “Manifiesto de Entrada” y presionar “conciliación de Manifiestos”.

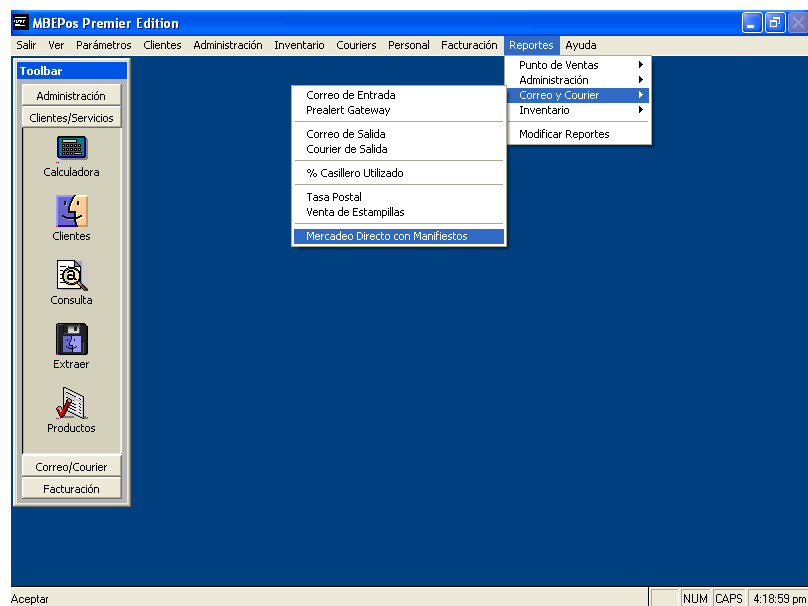



- 2) Ingresar el número de guía con el que fue transportada la paquetería, después oprimir el ícono de búsqueda y después escanear los paquetes

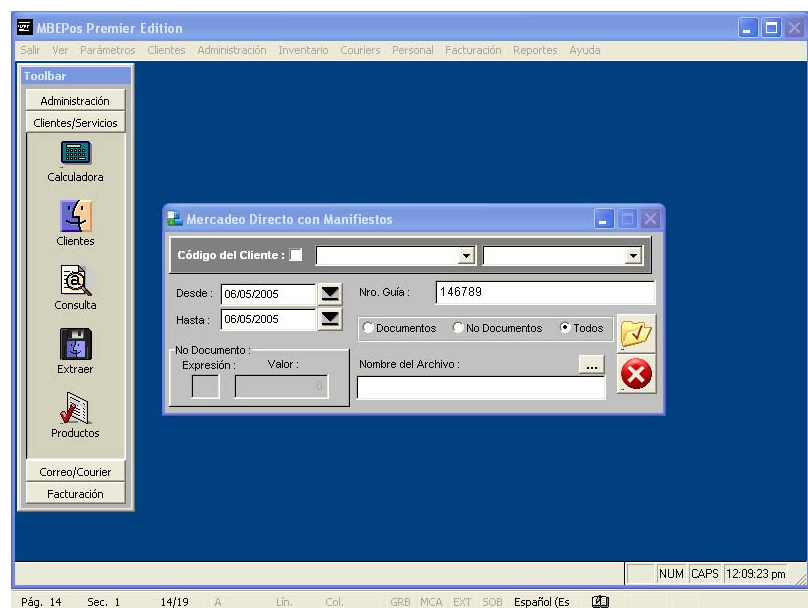


c. Notificación de recepción de correspondencia: Se notifica a los clientes vía e-mail sobre la recepción de documentos y paquetes en oficinas MBE.

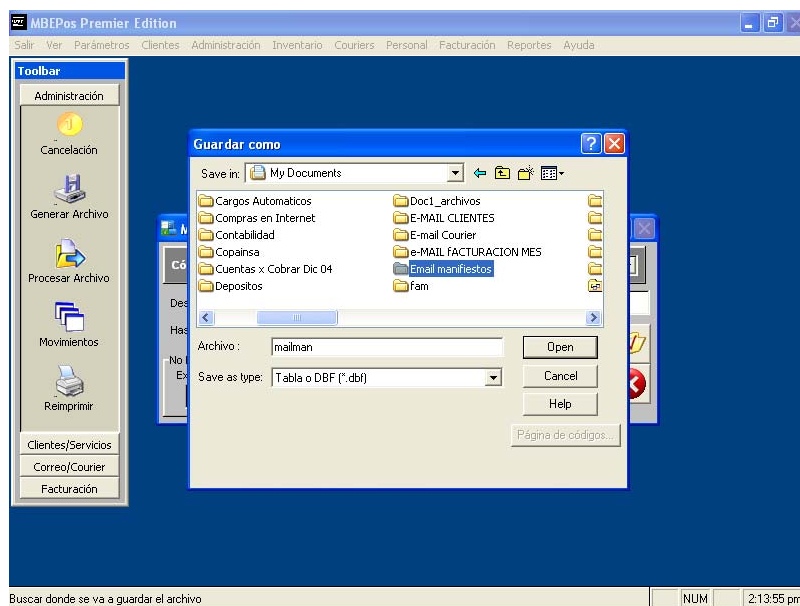
- 1) Ingresar al sistema de control en el área de “Reportes”, escoger “Correo y Courier” y presionar “Mercadeo Directo con Manifiestos”.



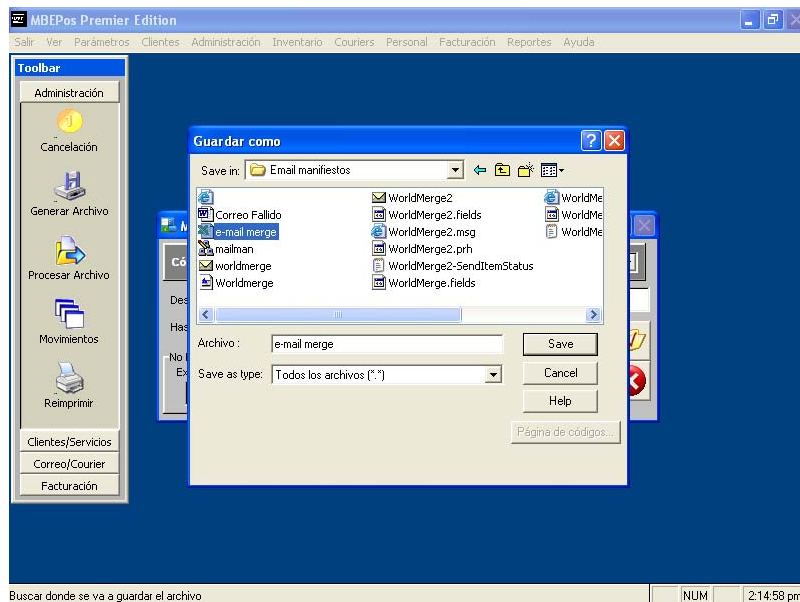
- 2) Ingresar el número de guía y presionar el ícono .



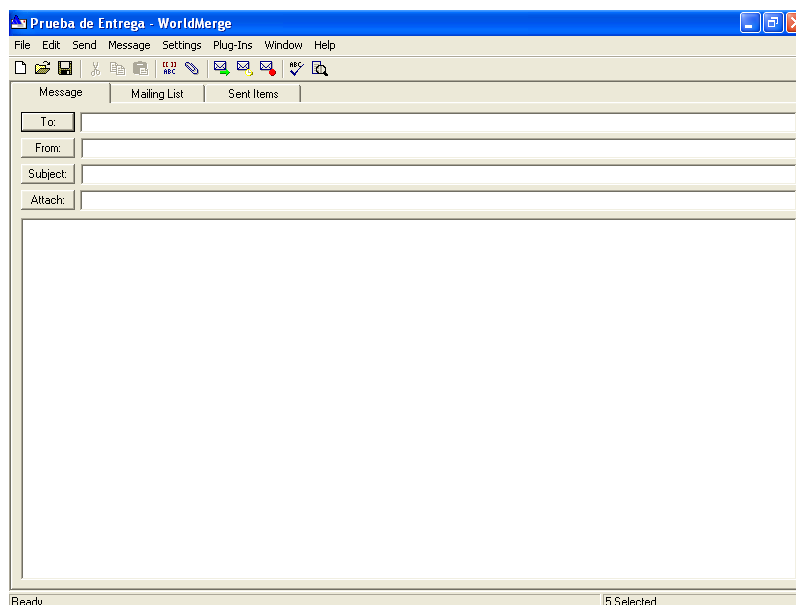
3) Buscar en “Mis Documentos” E-mail Manifiestos.



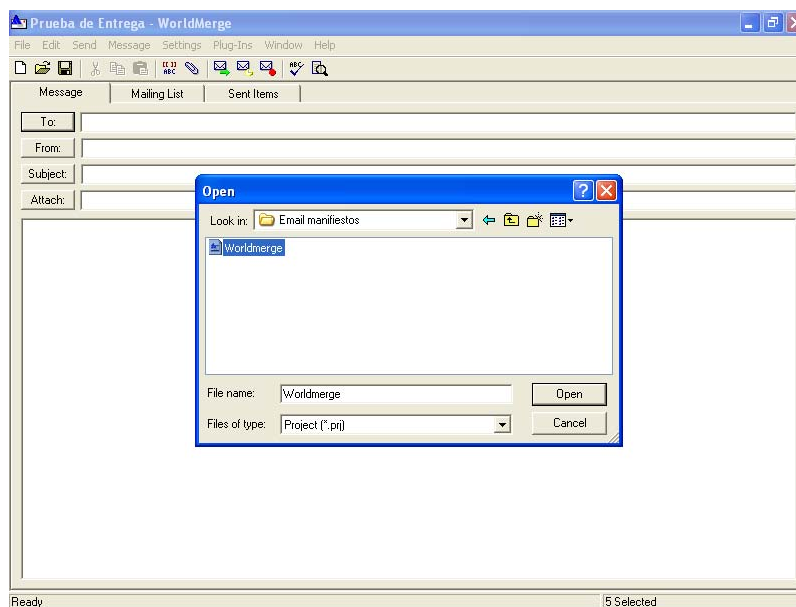
4) Buscar “E-mail Merge” y presionar guardar.



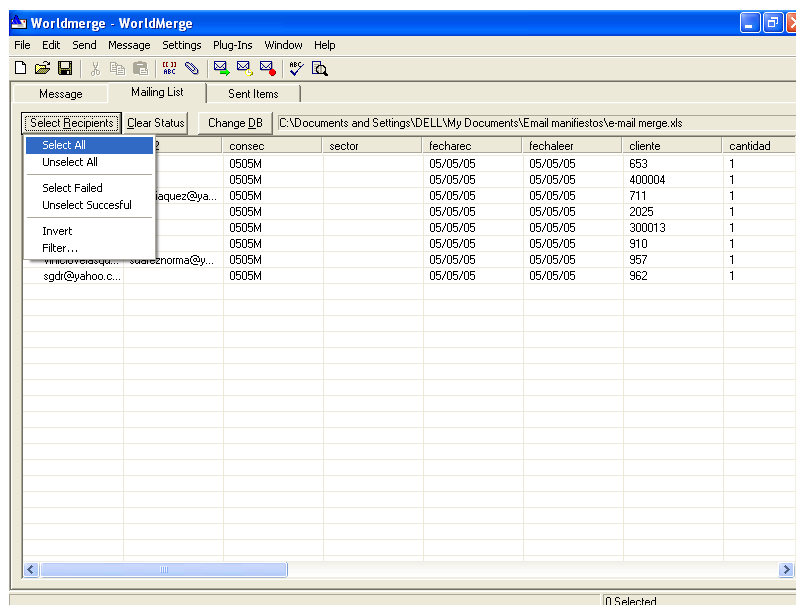
- 5) Abrir “Worldmerge” (este programa debe estar cerrado durante la extracción del manifiesto).



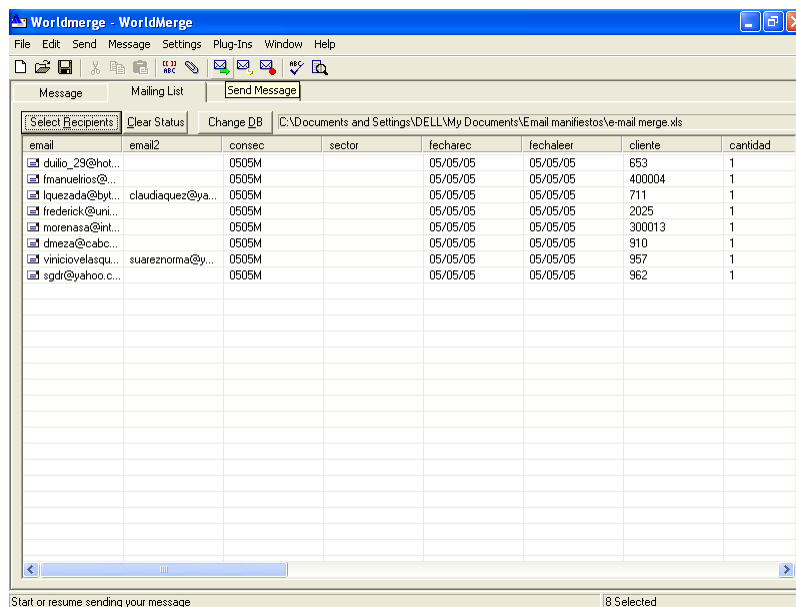
- 6) Abrir el archivo que se encuentra en Mis Documentos, “E-mail Manifiestos” y escoger el que se llama “Worldmerge”.



- 7) Seleccionar la pestaña que dice “Mailing list”, verificar que estén todos los clientes a los que hay que notificar y seleccionarlos todos.



- 8) Presionar “Send Message” para enviar correos.



Después de realizados todos estos procedimientos se reparten los documentos y paquetes en los casilleros correspondientes.

B. Courier Internacional:

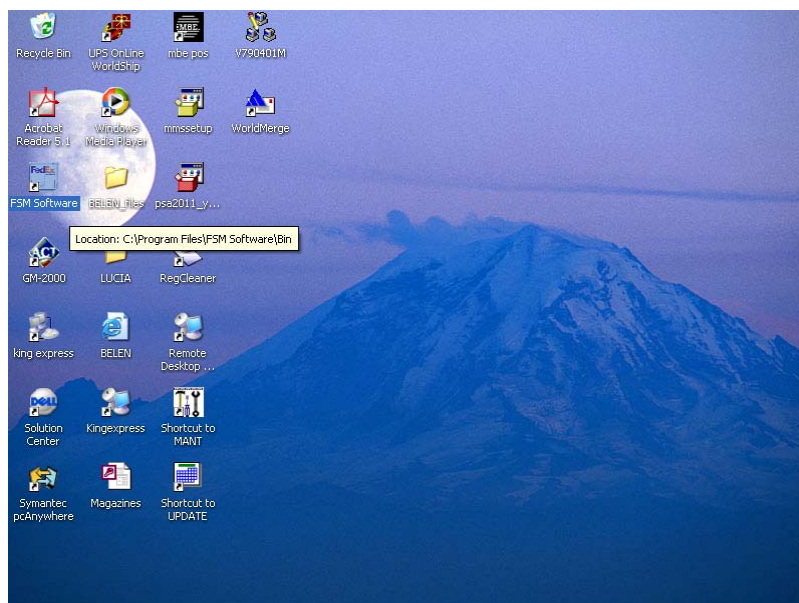
El courier internacional es el segundo producto más importante de la empresa, en lo que a ventas y rentabilidad se refiere. Este servicio consta principalmente del envío de documentos o mercadería a cualquier parte del mundo utilizando el servicio de tres proveedores: Fedex, Dhl y Ups, los cuales son los encargados de recoger los envíos en la tienda y entregarlos en su destino final. El valor agregado que da Mail Boxes Etc. es que al realizar el envío la tienda tiene a las tres empresas juntas y puede escoger entre la más económica o la empresa que entregue más rápido el envío, dependiendo de las necesidades y prioridades del cliente.

Procedimiento operativo para realizar un envío.

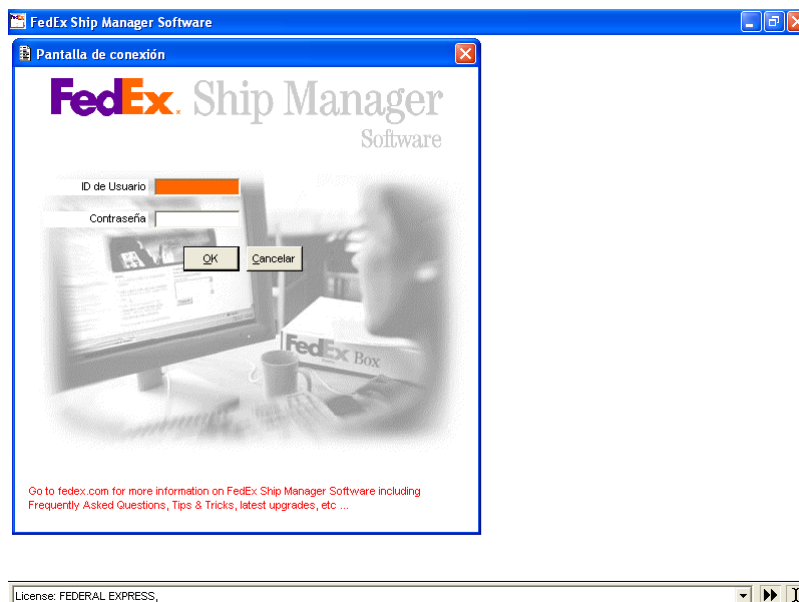
1. **Cotización:** se cotiza el courier de acuerdo con la prioridad del cliente (rapidez o precio). Se le ofrecen todas las opciones dependiendo de la urgencia del cliente.
2. **Decisión:** con base en la cotización, el cliente decide por medio de cuál servicio de courier se hará el envío: DHL, Fedex, o UPS.
3. **Guía aérea:** Se elabora la guía aérea donde van todos los datos del destinatario y del consignatario, en los sistemas: Fedex, Ups, o Dhl .

a. Fedex

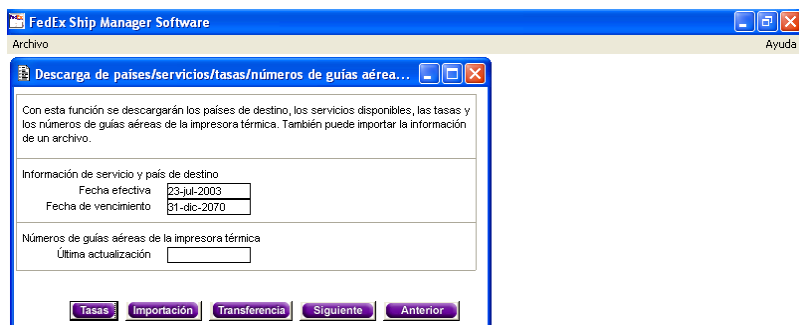
1) Ingresar al sistema de Fedex



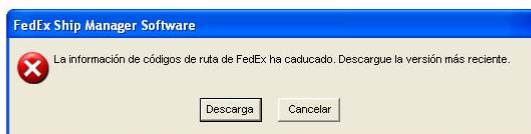
2) Ingresar usuario y clave y presionar “Ok”.



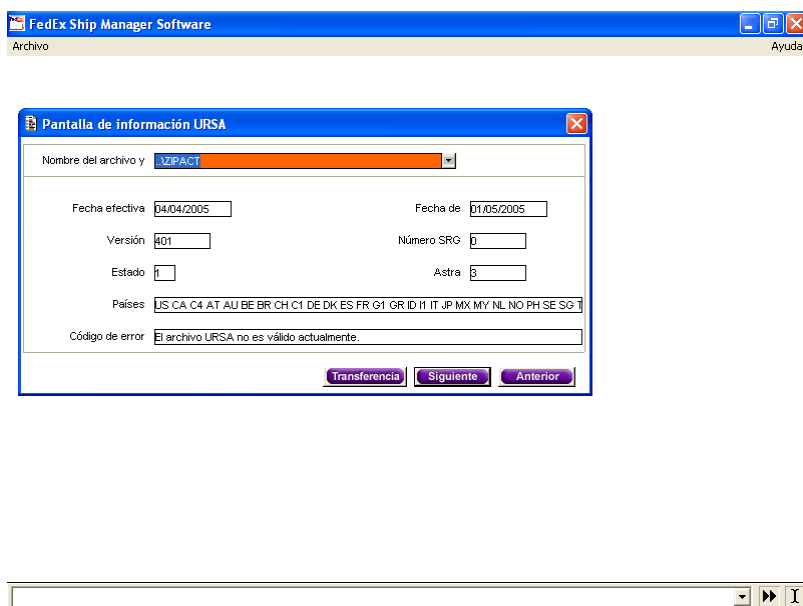
3) Presionar “siguiente”



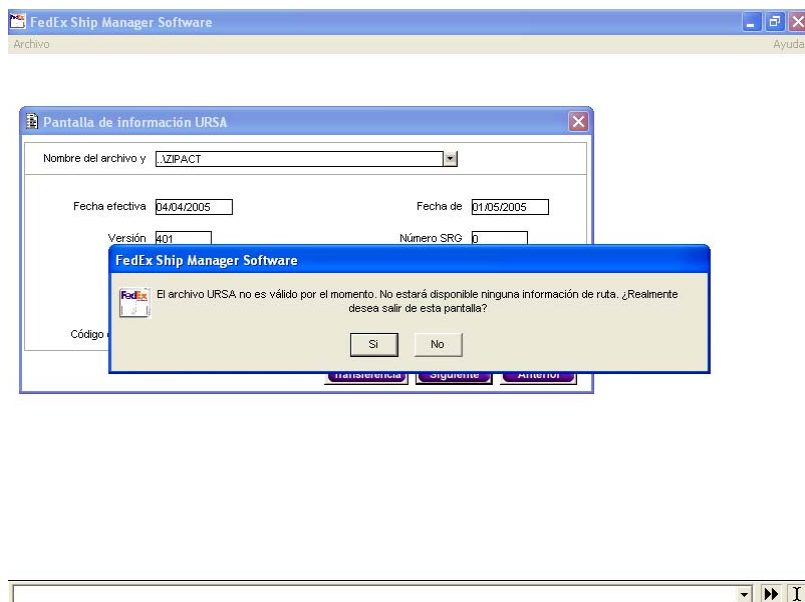
4) Presionar “cancelar”.



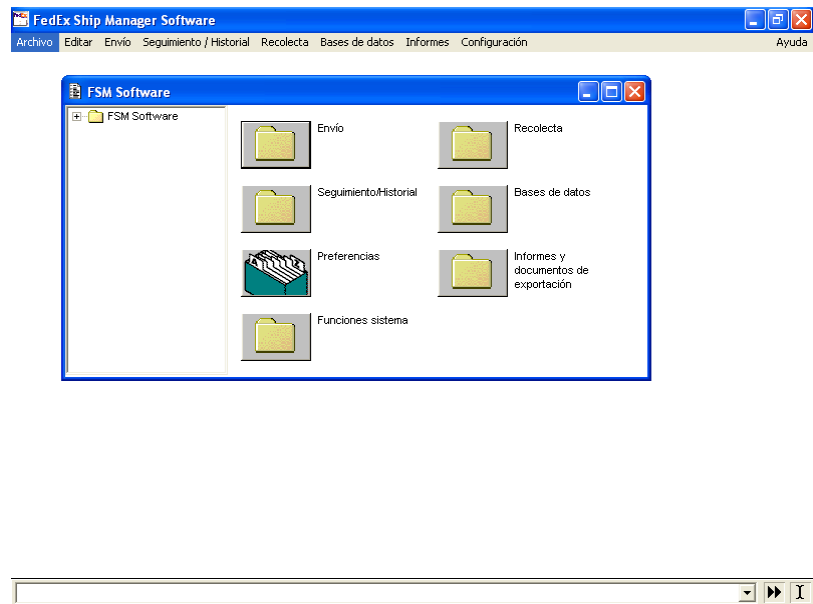
5) Presionar “siguiente”.



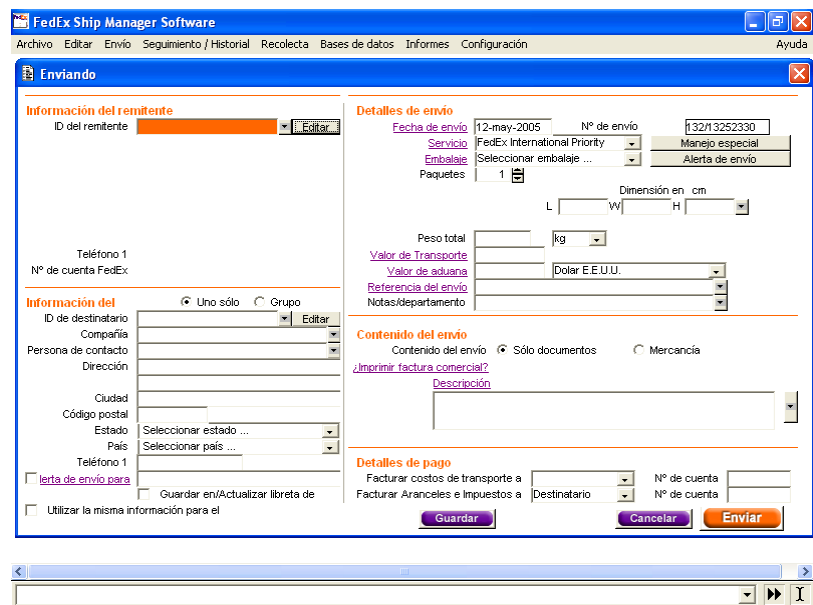
6) Presionar “sí” para iniciar con el proceso de envío.



7) Seleccionar “envío”.



8) Presionar “editar”.



9) Ingresar los datos de la persona que envía.

The screenshot shows the 'FedEx Ship Manager Software' interface. The main window is titled 'Enviando' and contains several sections:

- Información del remitente:** A dropdown menu for 'ID del remitente' with an 'Editar' button.
- Detalles de envío:** Fields for 'Fecha de envío' (12-may-2005), 'Nº de envío' (132/13252330), 'Servicio' (FedEx International Priority), and 'Manejo especial' (Manejo especial).
- Información del remitente (Dialog Box):** A detailed form with the following fields:
 - No adicionar remitente a la libreta de direccion
 - Nº de cuenta FedEx: 263233689
 - ID del remitente: JORGE PABLO LOPEZ
 - Compañía: MAIL BOXES ETC
 - Persona de contacto: JORGE PABLO LOPEZ
 - País: Guatemala
 - Línea 1 de dirección: AVE LAS AMERICAS 6-19 Z 14
 - Línea 2 de dirección: [Empty]
 - Ciudad: GUATEMALA
 - Código postal: 01014
 - Teléfono 1: 23374450
 - Firma: JORGE LOPEZ
 - Segundo nº de teléfono: [Empty]
 - Fax: [Empty]
 - Correo Electrónico: [Empty]
 - Departamento: [Empty]
 - Nº de cuenta bancaria: [Empty]
 - Nº comercial: [Empty]
 - D de EN aduanero
 - El remitente estará disponible:
 - Mi grupo: [Empty]
- Detalles de pago:** Fields for 'Facturar costos de transporte a', 'Facturar Aranceles e Impuestos a', 'Destinatario', and 'Nº de cuenta'.
- Buttons: 'Defectos', 'Cancelar', 'Aceptar', 'Guardar', 'Enviar'.

10) Ingresar información del destinatario.

The screenshot shows the 'FedEx Ship Manager Software' interface. The main window is titled 'Enviando' and contains several sections:

- Información del remitente:** Fields for 'ID del remitente' (JORGE PABLO LOPEZ), 'Compañía' (MAIL BOXES ETC), 'Persona de contacto' (JORGE PABLO LOPEZ), 'Dirección' (AVE LAS AMERICAS 6-19 Z 14), 'País' (GUATEMALA), 'Código postal' (01014), 'Teléfono 1' (23374450), and 'Nº de cuenta FedEx' (263233689).
- Información del destinatario:** A dropdown menu for 'ID de destinatario' with an 'Editar' button. Radio buttons for 'Uno sólo' (selected) and 'Grupo'.
- Detalles de envío:** Fields for 'Fecha de envío' (12-may-2005), 'Nº de envío' (132/13252330), 'Servicio' (FedEx International Priority), 'Embalaje' (Seleccionar embalaje ...), 'Paquetes' (1), 'Dimensión en cm' (L, W, H), 'Peso total' (kg), 'Valor de Transporte', 'Valor de aduana' (Dolar E.E.U.U.), 'Referencia del envío', and 'Notas/Departamento'.
- Contenido del envío:** Radio buttons for 'Sólo documentos' (selected) and 'Mercancía'. A link for '¿Incluir factura comercial?' and a 'Descripción' field.
- Detalles de pago:** Fields for 'Facturar costos de transporte a', 'Facturar Aranceles e Impuestos a', 'Destinatario', and 'Nº de cuenta'.
- Buttons: 'Guardar', 'Cancelar', 'Enviar'.

11) Seleccionar el tipo de servicio (Fedex Intl Priority)

FedEx Ship Manager Software
 Archivo Editar Envío Seguimiento / Historial Recolecta Bases de datos Informes Configuración Ayuda

Envío

Información del remitente
 ID del remitente: JORGE PABLO LOPEZ [Editar]
 MAIL BOXES ETC
 JORGE PABLO LOPEZ
 AVE LAS AMERICAS 6-19 Z 14
 GUATEMALA 01014
 Guatemala
 Teléfono 1: 23374450
 N° de cuenta FedEx: 263233689

Información del Uno sólo Grupo
 ID de destinatario: ADEHIMA ARAUZ [Editar]
 Compañía: FIRST AMERICAN
 Persona de contacto: ADEHIMA ARAUZ
 Dirección: FIRST AMERICAN 2333 PONCE DE LEON
 BLVD. SUITE 800
 Ciudad: CORAL GABLES
 Código postal: 33134
 Estado: Florida
 País: Eeuu
 Teléfono 1: 3771046
 leta de envío para N/A
 Guardar en/Actualizar libreta de
 Utilizar la misma información para el

Detalles de envío
 Fecha de envío: 12-may-2005 N° de envío: 132/13252330
 Servicio: **FedEx Internacional Priority** Manejo especial
 Embalaje: **Seleccionar servicio** Alerta de envío
 Paquetes: **FedEx Internacional Priority**
FedEx International First nsión en cm
 L: [] W: [] H: []
 Peso total: [] kg
 Valor de Transporte: []
 Valor de aduana: Dolar E.E.U.U.
 Referencia del envío: []
 Notas/Departamento: []

Contenido del envío
 Contenido del envío: Sólo documentos Mercancía
 minorar factura comercial?
 Descripción: []

Detalles de pago
 Facturar costos de transporte a: [] N° de cuenta: []
 Facturar Aranceles e Impuestos a: Destinatario N° de cuenta: []

Guardar **Cancelar** **Enviar**

12) Seleccionar el tipo de embalaje.

FedEx Ship Manager Software
 Archivo Editar Envío Seguimiento / Historial Recolecta Bases de datos Informes Configuración Ayuda

Envío

Información del remitente
 ID del remitente: JORGE PABLO LOPEZ [Editar]
 MAIL BOXES ETC
 JORGE PABLO LOPEZ
 AVE LAS AMERICAS 6-19 Z 14
 GUATEMALA 01014
 Guatemala
 Teléfono 1: 23374450
 N° de cuenta FedEx: 263233689

Información del Uno sólo Grupo
 ID de destinatario: ADEHIMA ARAUZ [Editar]
 Compañía: FIRST AMERICAN
 Persona de contacto: ADEHIMA ARAUZ
 Dirección: FIRST AMERICAN 2333 PONCE DE LEON
 BLVD. SUITE 800
 Ciudad: CORAL GABLES
 Código postal: 33134
 Estado: Florida
 País: Eeuu
 Teléfono 1: 3771046
 leta de envío para N/A
 Guardar en/Actualizar libreta de
 Utilizar la misma información para el

Detalles de envío
 Fecha de envío: 12-may-2005 N° de envío: 132/13252330
 Servicio: FedEx Internacional Priority Manejo especial
 Embalaje: **Seleccionar embalaje ...** Alerta de envío
 Paquetes: **Seleccionar embalaje ...** nsión en cm
 Su Embalaje
 FedEx Envelope
 FedEx Pak
 FedEx Box
 FedEx 10kg Box
 L: [] W: [] H: []
 Peso total: [] kg
 Valor de Transporte: []
 Valor de aduana: Dolar E.E.U.U.
 Referencia del envío: []
 Notas/Departamento: []

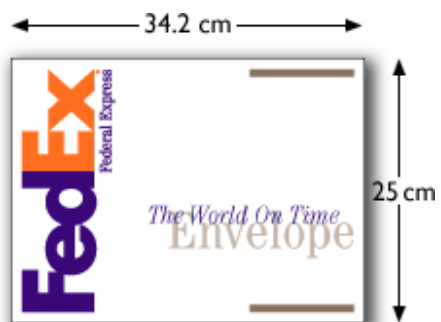
Contenido del envío
 Contenido del envío: Sólo documentos Mercancía
 minorar factura comercial?
 Descripción: []

Detalles de pago
 Facturar costos de transporte a: [] N° de cuenta: []
 Facturar Aranceles e Impuestos a: Destinatario N° de cuenta: []

Guardar **Cancelar** **Enviar**

Existen varios tipos:

Envelope



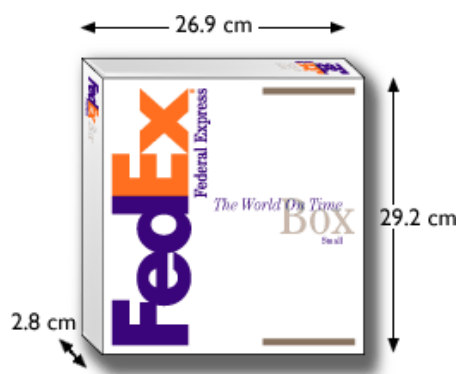
Pak



Tube



Box



13) Ingresar peso

FedEx Ship Manager Software

Archivo Editar Envío Seguimiento / Historial Recolecta Bases de datos Informes Configuración Ayuda

Enviando

Información del remitente

ID del remitente: ADRIANA CHAVEZ [Editar]
 ADRIANA CHAVEZ
 AVE. LAS AMERICAS 6-19 ZONA 14
 GUATEMALA
 Guatemala
 Teléfono 1: 337-27-65
 N° de cuenta FedEx: 263233689

Información del Uno sólo Grupo

ID de destinatario: MARIA CRISTINA AREN [Editar]
 Compañía: PEPPERDINE UNIVERSITY
 Persona de contacto: MARIA CRISTINA ARENAS
 Dirección: 24255 PACIFIC COAST HIGHWAY
 MALLEBU
 Ciudad: CALIFORNIA
 Código postal: 90263
 Estado: California
 País: Eeuu
 Teléfono 1: 310 8010746

Letra de envío para Guardar en/Actualizar libreta de Utilizar la misma información para el

Detalles de envío

Fecha de envío: 13-may-2005 N° de envío: 133712092059
 Servicio: FedEx International Priority Manejo especial
 Embalaje: Su Embalaje Alerta de envío
 Paquetes: 1

Dimensión en cm
 L: W: H:

Peso total: 0.5 kg

Valor de Transporte:
 Valor de aduana: Dolar E.E.U.U.
 Referencia del envío:
 Notas/departamento:

Contenido del envío

Contenido del envío: Sólo documentos Mercancía
 Incluir factura comercial?
 Descripción:

Detalles de pago

Facturar costos de transporte a: N° de cuenta:
 Facturar Aranceles e Impuestos a: Destinatario N° de cuenta:

[Guardar] [Cancelar] [Enviar]

14) Ingresar el valor por el que va declarada la mercadería.

FedEx Ship Manager Software

Archivo Editar Envío Seguimiento / Historial Recolecta Bases de datos Informes Configuración Ayuda

Enviando

Información del remitente

ID del remitente: ADRIANA CHAVEZ [Editar]
 ADRIANA CHAVEZ
 AVE. LAS AMERICAS 6-19 ZONA 14
 GUATEMALA
 Guatemala
 Teléfono 1: 337-27-65
 N° de cuenta FedEx: 263233689

Información del Uno sólo Grupo

ID de destinatario: MARIA CRISTINA AREN [Editar]
 Compañía: PEPPERDINE UNIVERSITY
 Persona de contacto: MARIA CRISTINA ARENAS
 Dirección: 24255 PACIFIC COAST HIGHWAY
 MALLEBU
 Ciudad: CALIFORNIA
 Código postal: 90263
 Estado: California
 País: Eeuu
 Teléfono 1: 310 8010746

Letra de envío para Guardar en/Actualizar libreta de Utilizar la misma información para el

Detalles de envío

Fecha de envío: 13-may-2005 N° de envío: 133712092059
 Servicio: FedEx International Priority Manejo especial
 Embalaje: Su Embalaje Alerta de envío
 Paquetes: 1

Dimensión en cm
 L: W: H:

Peso total: 0.5 kg

Valor de Transporte: 0
 Valor de aduana: 20.00 Dolar E.E.U.U.
 Referencia del envío:
 Notas/departamento:

Contenido del envío

Contenido del envío: Sólo documentos Mercancía
 Incluir factura comercial?
 Descripción:

Detalles de pago

Facturar costos de transporte a: N° de cuenta:
 Facturar Aranceles e Impuestos a: Destinatario N° de cuenta:

[Guardar] [Cancelar] [Enviar]

15) Ingresar la descripción de la mercadería.

FedEx Ship Manager Software

Archivo Editar Envío Seguimiento / Historial Recolecta Bases de datos Informes Configuración Ayuda

Envío

Información del remitente

ID del remitente: ADRIANA CHAVEZ [Editar]
 ADRIANA CHAVEZ
 AVE. LAS AMERICAS 6-19 ZONA 14
 GUATEMALA
 Guatemala
 Teléfono 1: 337-27-65
 N° de cuenta FedEx: 263233689

Información del Uno sólo Grupo

ID de destinatario: MARIA CRISTINA AREN [Editar]
 Compañía: PEPPERDINE UNIVERSITY
 Persona de contacto: MARIA CRISTINA ARENAS
 Dirección: 24255 PACIFIC COAST HIGHWAY
 MALIBU
 Ciudad: CALIFORNIA
 Código postal: 90263
 Estado: California
 País: Eeuu
 Teléfono 1: 310 8010746

leta de envío para
 Guardar en/Actualizar libreta de
 Utilizar la misma información para el

Detalles de envío

Fecha de envío: 13-may-2005 N° de envío: 13312092059
 Servicio: FedEx International Priority Manejo especial
 Embalaje: Su Embalaje Alerta de envío
 Paquetes: 1

Dimensión en cm
 L W H

Peso total: 0.5 kg
 Valor de Transporte: 0
 Valor de aduana: 20 Dolar E.E.U.U.
 Referencia del envío
 Notas/Departamento

Contenido del envío
 Contenido del envío: Sólo documentos Mercancía
 ¿Incluir factura comercial?
 Descripción: DOCUMENTOS

Detalles de pago
 Facturar costos de transporte a: [Destinatario] N° de cuenta: [N° de cuenta]
 Facturar Aranceles e Impuestos a: [Destinatario] N° de cuenta: [N° de cuenta]

[Guardar] [Cancelar] [Enviar]

16) Seleccionar detalles del pago de impuestos.

FedEx Ship Manager Software

Archivo Editar Envío Seguimiento / Historial Recolecta Bases de datos Informes Configuración Ayuda

Envío

Información del remitente

ID del remitente: ADRIANA CHAVEZ [Editar]
 ADRIANA CHAVEZ
 AVE. LAS AMERICAS 6-19 ZONA 14
 GUATEMALA
 Guatemala
 Teléfono 1: 337-27-65
 N° de cuenta FedEx: 263233689

Información del Uno sólo Grupo

ID de destinatario: MARIA CRISTINA AREN [Editar]
 Compañía: PEPPERDINE UNIVERSITY
 Persona de contacto: MARIA CRISTINA ARENAS
 Dirección: 24255 PACIFIC COAST HIGHWAY
 MALIBU
 Ciudad: CALIFORNIA
 Código postal: 90263
 Estado: California
 País: Eeuu
 Teléfono 1: 310 8010746

leta de envío para
 Guardar en/Actualizar libreta de
 Utilizar la misma información para el

Detalles de envío

Fecha de envío: 13-may-2005 N° de envío: 13312092059
 Servicio: FedEx International Priority Manejo especial
 Embalaje: Su Embalaje Alerta de envío
 Paquetes: 1

Dimensión en cm
 L W H

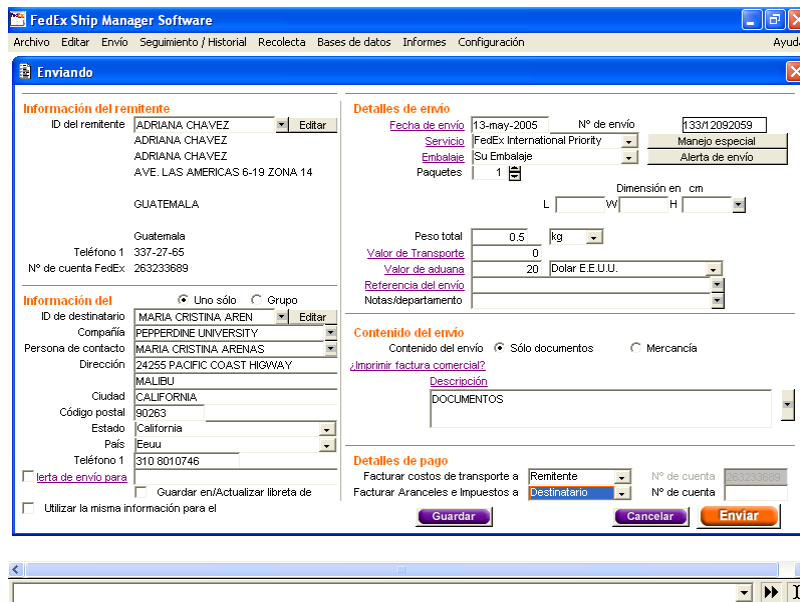
Peso total: 0.5 kg
 Valor de Transporte: 0
 Valor de aduana: 20 Dolar E.E.U.U.
 Referencia del envío
 Notas/Departamento

Contenido del envío
 Contenido del envío: Sólo documentos Mercancía
 ¿Incluir factura comercial?
 Descripción: DOCUMENTOS

Detalles de pago
 Facturar costos de transporte a: [Remitente] N° de cuenta: [N° de cuenta]
 Facturar Aranceles e Impuestos a: [Destinatario] N° de cuenta: [N° de cuenta]

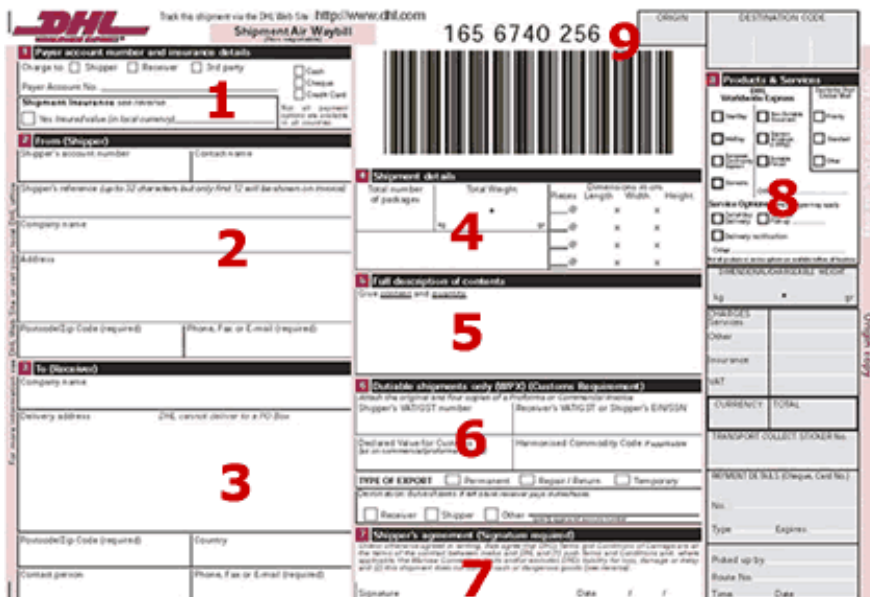
[Guardar] [Remitente] [Destinatario] [Terceros] [Cancelar] [Enviar]

17) Presionar “enviar”.



b. Dhl.

Llenar la guía aérea de la siguiente forma:



- 1) Llenar la información relacionada con la forma de pago, el número de cuenta y si va asegurada la mercadería del envío.
- 2) Llenar la información del consignatario: su nombre, dirección y teléfono.
- 3) Llenar la información del destinatario: nombre, empresa, dirección y teléfono.
- 4) Indicar el número de piezas, peso y empaque.

Formas de Envío.

Envelope Pack

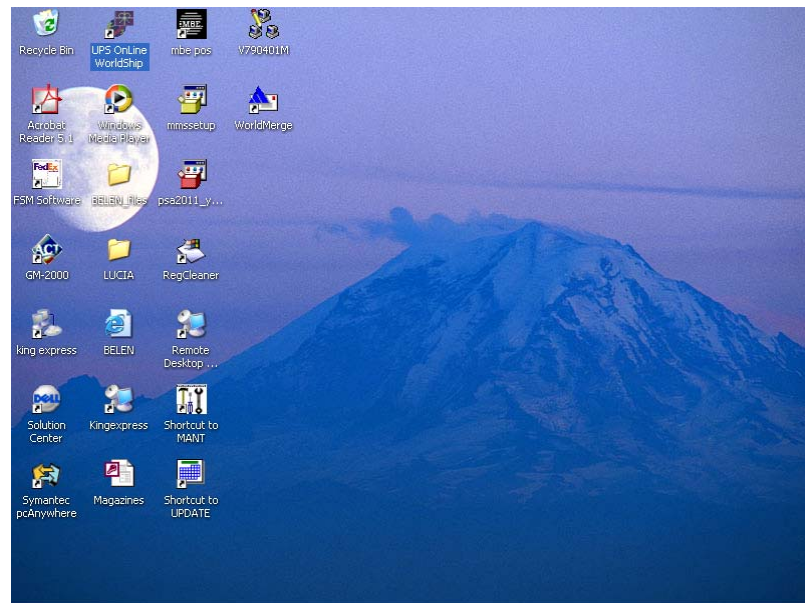
Box



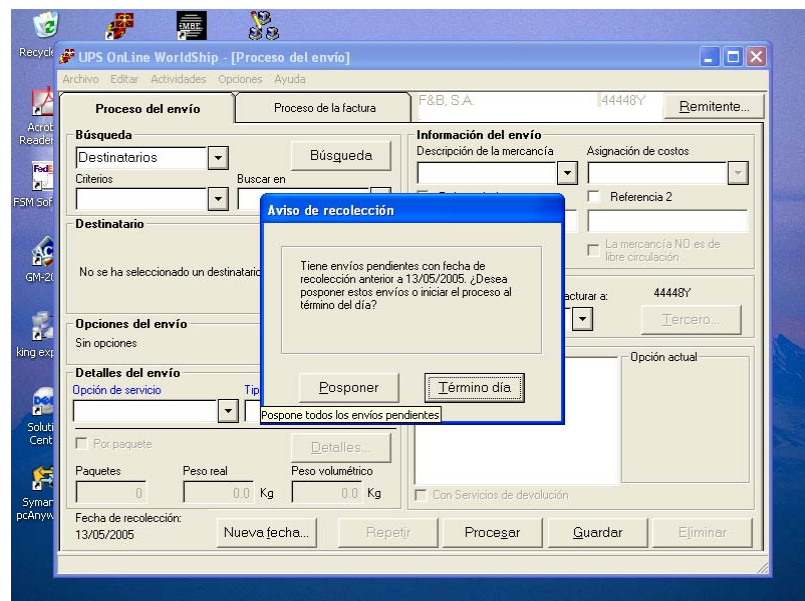
- 5) Escribir la descripción del envío.
- 6) Indicar la forma de pago de impuestos.
- 7) Firma y fecha.
- 8) Para uso exclusivo de DHL
- 9) Escribir el número de guía con la que viaja el paquete, para darle seguimiento.

c. Ups

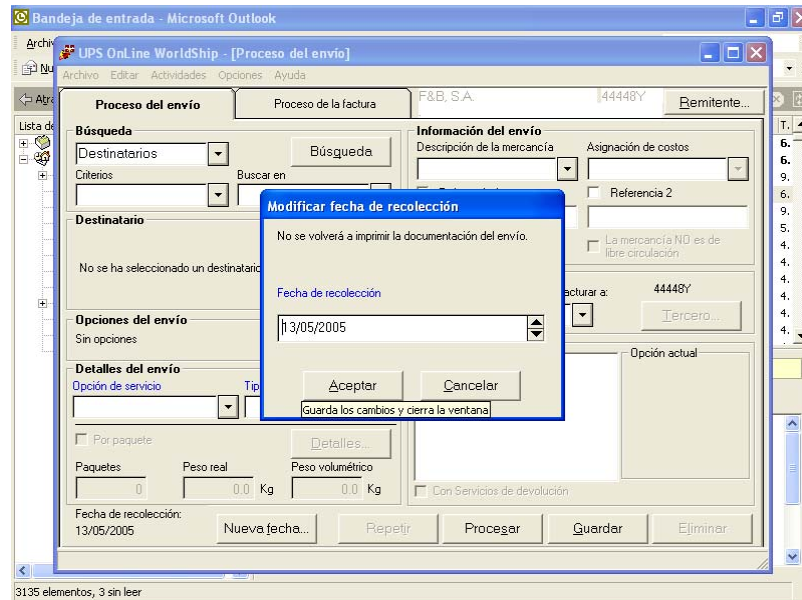
1) Ingresar al sistema de UPS



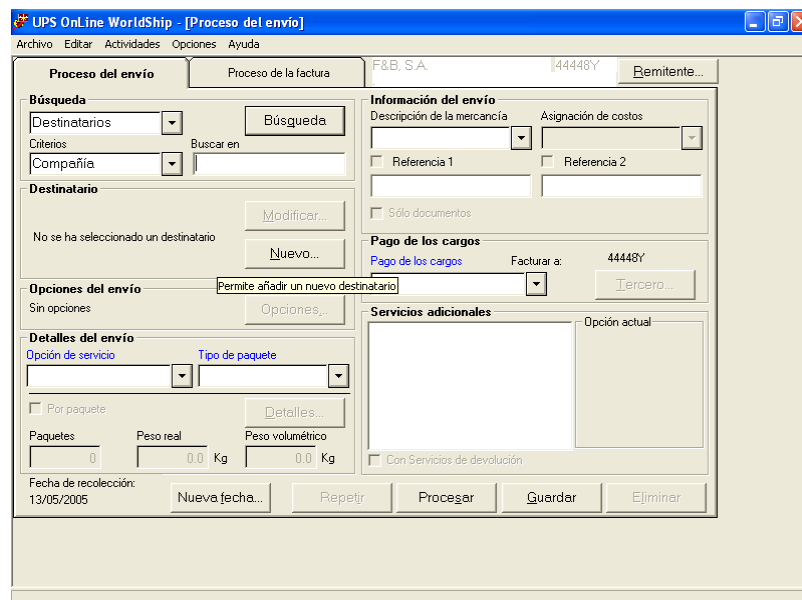
2) Presionar “Posponer”.



3) Presionar “Aceptar”



4) Presionar “Nuevo” para ingresar los datos del destinatario.



5) Ingresar los datos del destinatario.

6) Seleccionar la opción del envío.

7) Seleccionar el “Tipo de empaque”.

The screenshot shows the 'Proceso del envío' (Shipping Process) window in the UPS OnLine WorldShip application. The window is divided into several sections:

- Proceso del envío:** Includes search criteria (Destinatarios, Criterios, Compañía), destination information (AGROTEC LABORATORIOS ANALITICOS, SAN JOSE, COSTA RICA), and options (Sin opciones).
- Información del envío:** Includes description of the merchandise, cost assignment, and references.
- Pago de los cargos:** Includes payment of charges, invoicing to the client code, and third-party options.
- Servicios adicionales:** Includes additional services like 'Valor declarado' (Declared Value) and 'Con Servicios de devolución' (With Return Services).
- Detalles del envío:** This section is highlighted, showing the 'Opción de servicio' (Service Option) set to 'UPS Express' and the 'Tipo de paquete' (Package Type) dropdown menu open. The dropdown menu lists:
 - Paquete (selected)
 - UPS Express Box
 - UPS Express Envelope
 - UPS Express Pak
 - UPS Express Tube

At the bottom, there are buttons for 'Nueva fecha...', 'Repetir', 'Procesar', 'Guardar', and 'Ejimir'.

Existen varios tipos:

Envelope

Pad Pak (Burbuja)

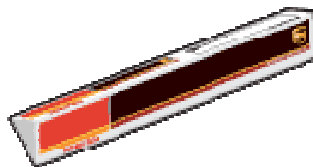
Pak



Express Box

Tube

10 Kg Box



8) Ingresar el número de paquetes que componen el envío.

The screenshot shows the 'Proceso del envío' window with the following details:

- Proceso del envío:** Destinatarios, Búsqueda, Criterios, Buscar en, Compañía.
- Destinatario:** AGROTEC LABORATORIOS ANALITICOS, CALLES 36 Y 38 AVE. 4, SAN JOSE, COSTA RICA, 506 2578850. Botones: Modificar..., Nuevo...
- Opciones del envío:** Sin opciones, Opciones...
- Detalles del envío:** Opción de servicio: UPS Express, Tipo de paquete: Paquete. Por paquete. Botón: Detalles...
Paquetes: 1, Peso real: 0.0 Kg, Peso volumétrico: 0.0 Kg.
- Información del envío:** Descripción de la mercancía, Asignación de costos, Referencia 1, Referencia 2, Sólo documentos.
- Pago de los cargos:** Pago de los cargos, Facturar a: 44448Y, Facturar al Código de cliente: Tercero...
- Servicios adicionales:** Valor declarado, Opción actual, Valor dec.: 0.00 USD, Con Servicios de devolución.
- Botones:** Repetir, Procesar, Guardar, Eliminar.

9) Ingresar el peso real del envío.

The screenshot shows the 'Proceso del envío' window with the following details:

- Proceso del envío:** Destinatarios, Búsqueda, Criterios, Buscar en, Compañía.
- Destinatario:** AGROTEC LABORATORIOS ANALITICOS, CALLES 36 Y 38 AVE. 4, SAN JOSE, COSTA RICA, 506 2578850. Botones: Modificar..., Nuevo...
- Opciones del envío:** Sin opciones, Opciones...
- Detalles del envío:** Opción de servicio: UPS Express, Tipo de paquete: Paquete. Por paquete. Botón: Detalles...
Paquetes: 1, **Peso real:** 0.0 Kg, Peso volumétrico: 0.0 Kg.
- Información del envío:** Descripción de la mercancía, Asignación de costos, Referencia 1, Referencia 2, Sólo documentos.
- Pago de los cargos:** Pago de los cargos, Facturar a: 44448Y, Facturar al Código de cliente: Tercero...
- Servicios adicionales:** Valor declarado, Opción actual, Valor dec.: 0.00 USD, Con Servicios de devolución.
- Botones:** Repetir, Procesar, Guardar, Eliminar.

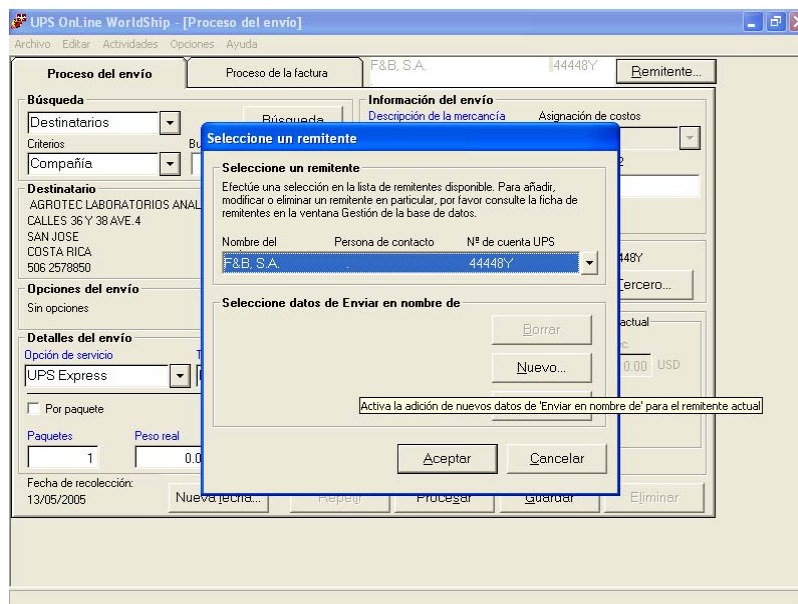
10) Ingresar el peso volumétrico del envío.

The screenshot shows the 'UPS OnLine WorldShip - [Proceso del envío]' window. The 'Proceso del envío' tab is active. The 'Destinatario' field is populated with 'AGROTEC LABORATORIOS ANALITICOS'. The 'Peso real' is 0.0 Kg and the 'Peso volumétrico' is 0.0 Kg. The 'Valor declarado' is 0.00 USD. The 'Remite' field is currently empty.

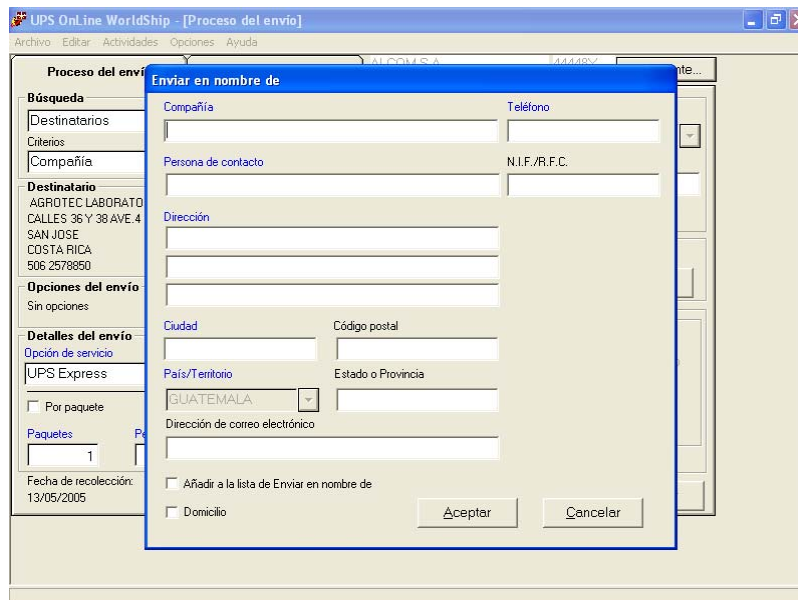
11) Presionar “Remite”.

The screenshot shows the 'UPS OnLine WorldShip - [Proceso del envío]' window. The 'Remite' field is now populated with 'F&B, S.A.' and is highlighted with a blue selection box. The 'Peso real' is 0.0 Kg and the 'Peso volumétrico' is 0.0 Kg. The 'Valor declarado' is 0.00 USD. The 'Remite' field is now populated with 'F&B, S.A.' and is highlighted with a blue selection box.

12) Presionar “Nuevo”.



13) Ingresar la información de la persona que realiza el envío.



14) Presionar “Aceptar”.

The screenshot shows the 'UPS OnLine WorldShip - [Proceso del envío]' window. A modal dialog box titled 'Selección de un remitente' is open in the center. The dialog contains the following fields and controls:

- Selección de un remitente:** A text area with instructions: 'Efectúe una selección en la lista de remitentes disponible. Para añadir, modificar o eliminar un remitente en particular, por favor consulte la ficha de remitentes en la ventana Gestión de la base de datos.'
- Nombre del remitente:** A dropdown menu showing 'F&B, S.A.'.
- Persona de contacto:** A text field.
- Nº de cuenta UPS:** A dropdown menu showing '44448Y'.
- Selección de datos de Enviar en nombre de:** A list of options: 'AGENCIA TECNICOS EN SEGUROS', 'KAREN AVILA', 'AVE. REFORMA 9:00 PLAZA PANAMERICAN', and '3394291-3'. Each option has a corresponding button: 'Borrar', 'Nuevo...', and 'Búsqueda'.
- Buttons:** 'Aceptar' and 'Cancelar' at the bottom.

The background window shows the 'Proceso del envío' tab with various fields for destination, company, and service options.

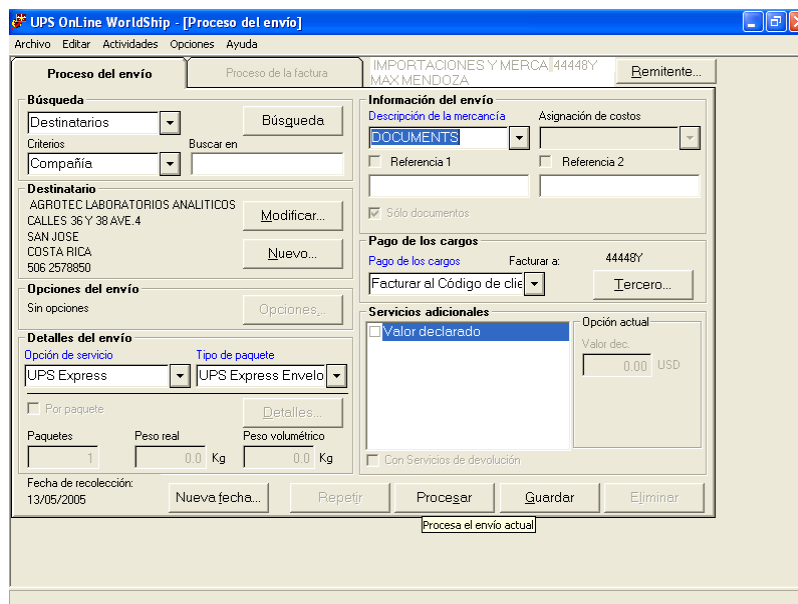
15) Seleccionar la descripción de la mercadería.

The screenshot shows the 'UPS OnLine WorldShip - [Proceso del envío]' window. The 'Información del envío' section is active, showing the following details:

- Remitente:** IMPORTACIONES Y MERCAS, MAX MENDOZA (44448Y).
- Descripción de la mercancía:** DOCUMENTS.
- Pago de los cargos:** Facturar a: 44448Y, Facturar al Código de cliente.
- Servicios adicionales:** Valor declarado (0.00 USD).
- Paquetes:** 1 paquete, Peso real: 0.0 Kg, Peso volumétrico: 0.0 Kg.
- Fecha de recolección:** 13/05/2005.
- Buttons:** Nueva fecha..., Repetir, Procesar, Guardar, Eliminar.

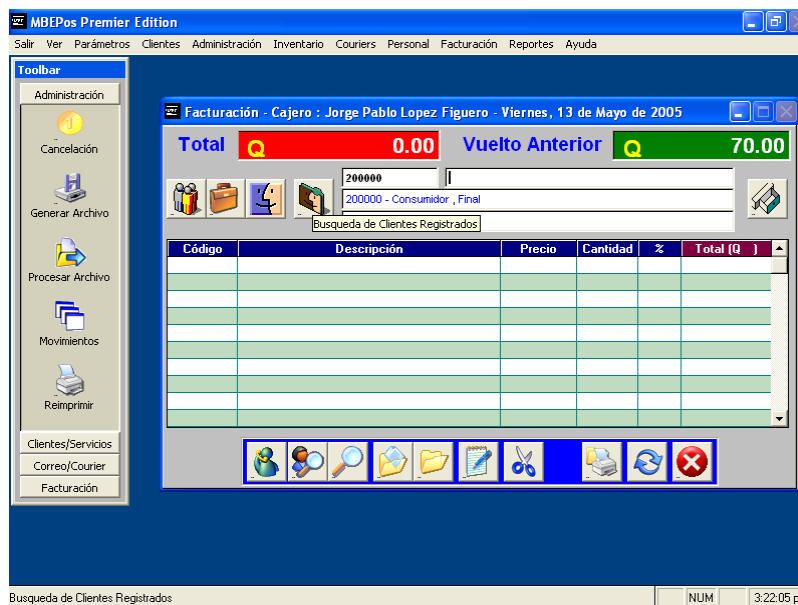
The 'Destinatario' section shows: AGROTEC LABORATORIOS ANALITICOS, CALLES 36 Y 38 AVE. 4, SAN JOSE, COSTA RICA, 506 2578890.

16) Presionar “Procesar”.

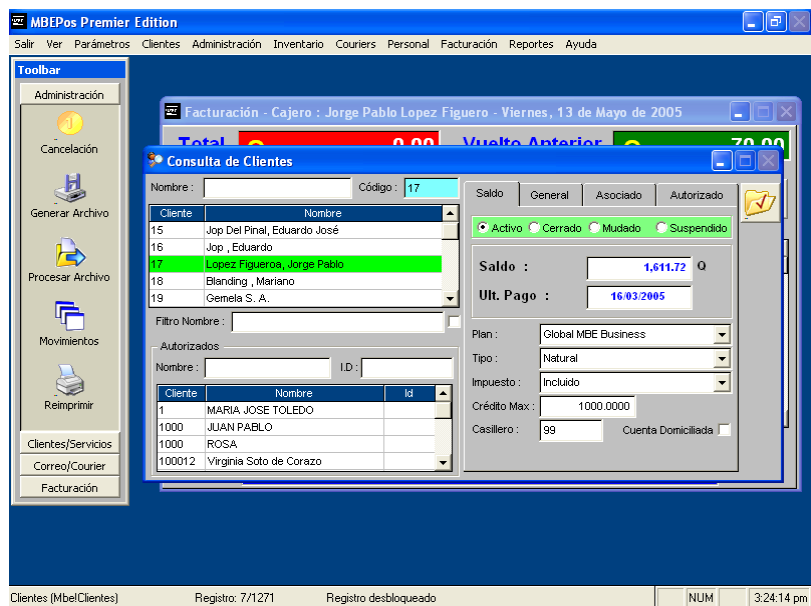


4. Facturación: se ingresan los datos del courier en el sistema de facturación y se emite factura.

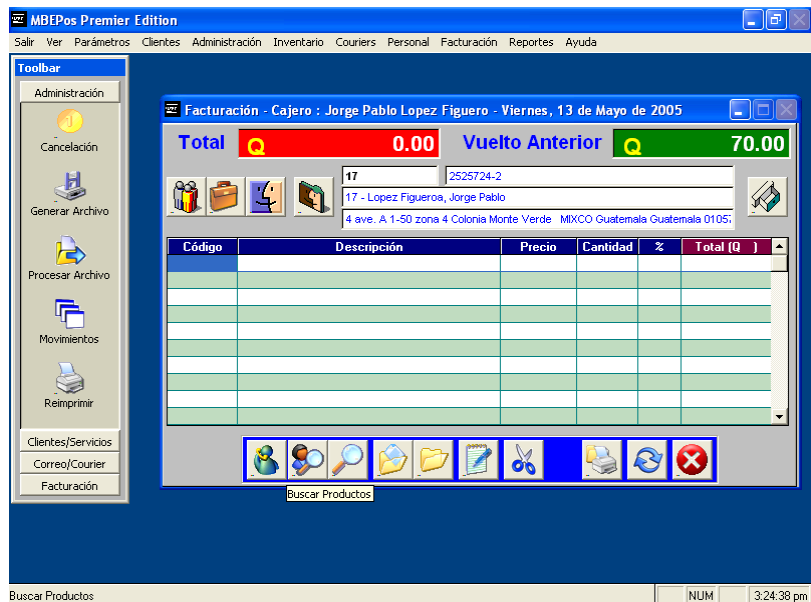
a. Buscar al cliente que se le va a facturar presionando el ícono del fólдер.



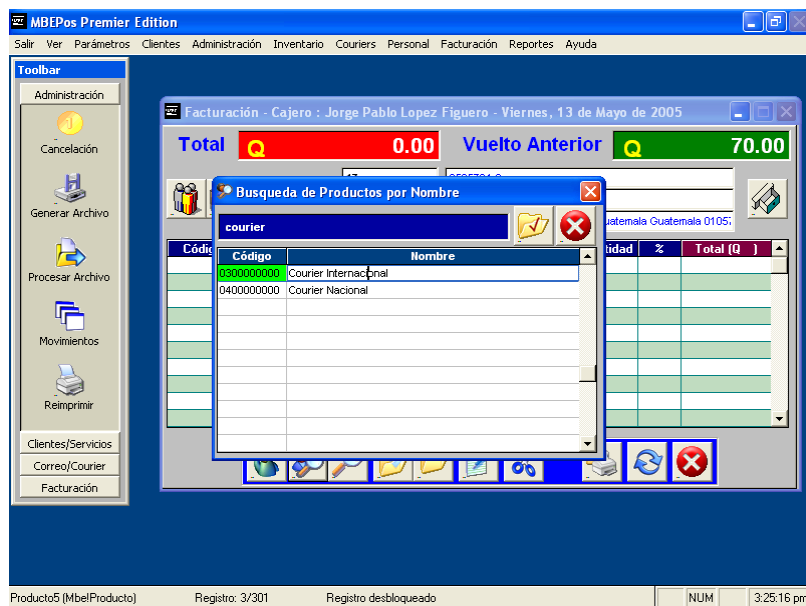
b. Seleccionar al cliente.



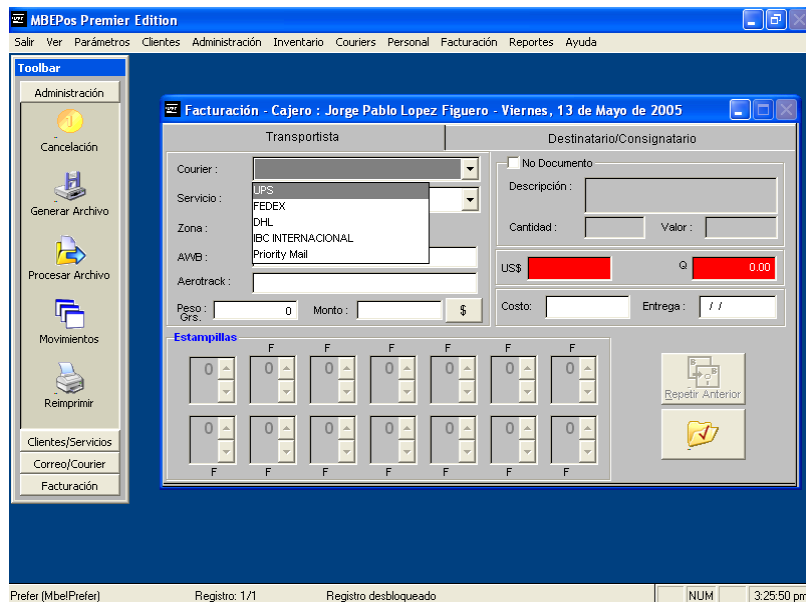
c. Buscar el producto.



d. Escribir Courier Internacional y seleccionarlo.



e. Seleccionar el courier.



f. Ingresar el tipo de servicio: documento o paquete.

MBEPos Premier Edition

Salir Ver Parámetros Clientes Administración Inventario Couriers Personal Facturación Reportes Ayuda

Facturación - Cajero : Jorge Pablo Lopez Figuero - Viernes, 13 de Mayo de 2005

Transportista Destinatario/Consignatario

Courier : UPS

Servicio : Documentos

Zona : Documentos

AWB : Expedited

Aerotrack : Standard

Peso : 0 Monto : \$

US\$ 0.00 Q 0.00

Costo: Entrega: / /

Estampillas

0 F 0 F 0 F 0 F 0 F 0 F

0 F 0 F 0 F 0 F 0 F 0 F

Repetir Anterior

Prefer (MbelPrefer) Registro: 1/1 Registro desbloqueado NUM 3:26:20 pm

g. Ingresar la zona hacia donde va el envío. Se clasifican en: 1. Centroamérica 2. Miami 3. Norteamérica 4. Suramérica y el caribe 5. Europa 6. Asia y 7. Resto del Mundo.

MBEPos Premier Edition

Salir Ver Parámetros Clientes Administración Inventario Couriers Personal Facturación Reportes Ayuda

Facturación - Cajero : Jorge Pablo Lopez Figuero - Viernes, 13 de Mayo de 2005

Transportista Destinatario/Consignatario

Courier : UPS

Servicio : Documentos

Zona : 01

AWB : Expedited

Aerotrack : Standard

Peso : 0 Monto : \$

US\$ 0.00 Q 0.00

Costo: Entrega: / /

Estampillas

0 F 0 F 0 F 0 F 0 F 0 F

0 F 0 F 0 F 0 F 0 F 0 F

Repetir Anterior

Prefer (MbelPrefer) Registro: 1/1 Registro desbloqueado NUM 3:26:36 pm

h. Ingresar número de guía aérea.

MBEPoS Premier Edition

Salir Ver Parámetros Clientes Administración Inventario Couriers Personal Facturación Reportes Ayuda

Facturación - Cajero : Jorge Pablo Lopez Figuero - Viernes, 13 de Mayo de 2005

Transportista Destinatario/Consignatario

Courier : UPS

Servicio : Documentos

Zona : 01

AWB : 65552443354

Aerotrack : 65448754863

Peso : 0 Grs. Monto : \$

US\$ 0.00 Q. 0.00

Costo: Entrega: 13/05/2005

Estampillas

0 0 0 0 0 0 0 0

0 0 0 0 0 0 0 0

Repetir Anterior

Prefer (MbelPrefer) Registro: 1/1 Registro desbloqueado NUM 3:27:18 pm

i. Ingresar el peso y monto del envío.

MBEPoS Premier Edition

Salir Ver Parámetros Clientes Administración Inventario Couriers Personal Facturación Reportes Ayuda

Facturación - Cajero : Jorge Pablo Lopez Figuero - Viernes, 13 de Mayo de 2005

Transportista Destinatario/Consignatario

Courier : UPS

Servicio : Documentos

Zona : 01

AWB : 65552443354

Aerotrack : 65448754863

Peso : 200 Grs. Monto : 125.87 \$

US\$ 0.00 Q. 0.00

Costo: Entrega: 13/05/2005

Estampillas

0 0 0 0 0 0 0 0

0 0 0 0 0 0 0 0

Repetir Anterior

Prefer (MbelPrefer) Registro: 1/1 Registro desbloqueado NUM 3:27:49 pm

j. Ingresar datos del destinatario

k. Procesar la factura.

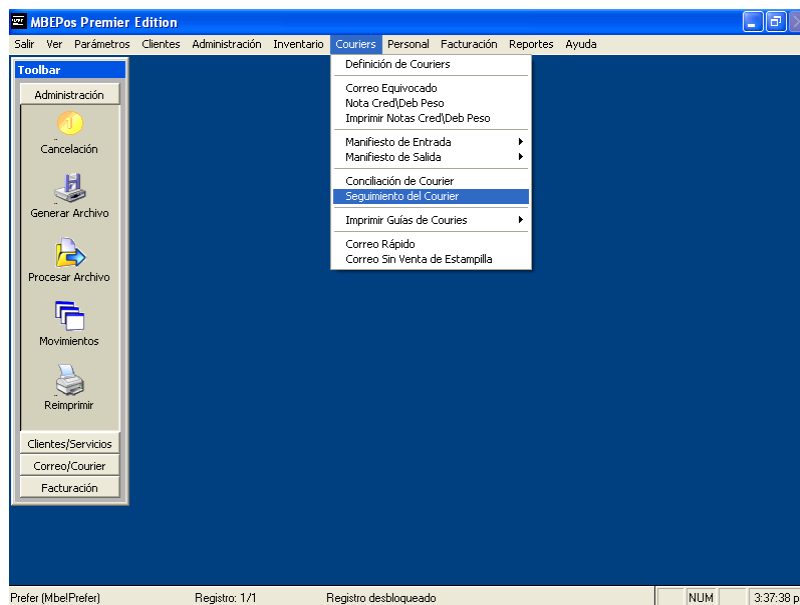
Código	Descripción	Precio	Cantidad	%	Total (Q)
0300000000		125.87	1		125.87

5. Prueba de envío: La prueba de envío es un valor agregado que da la tienda, le informa al cliente todos los detalles de su envío: el número de guía con el que le puede dar seguimiento, la fecha en que se realizó, y todos los datos del destinatario para que

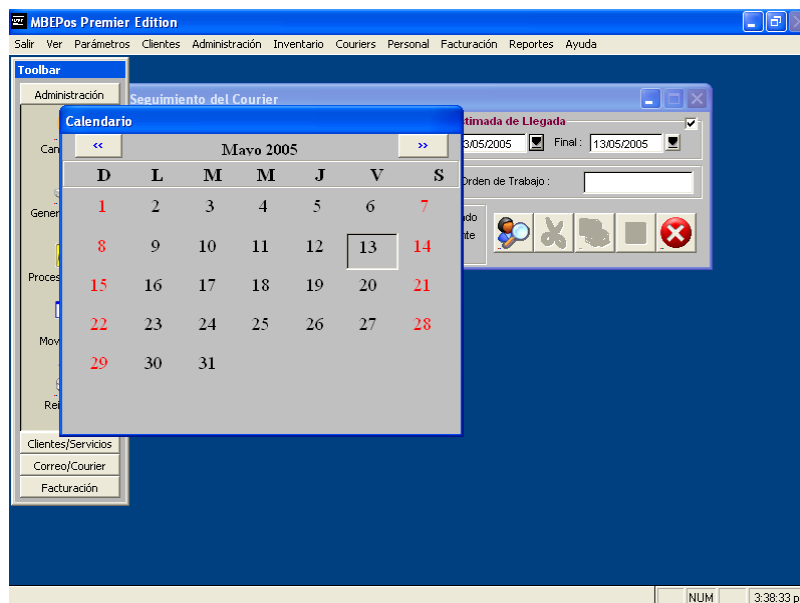
verifique que la información esté correcta. Esto le da la certeza al cliente de que el envío fue realizado con éxito.

Procedimiento

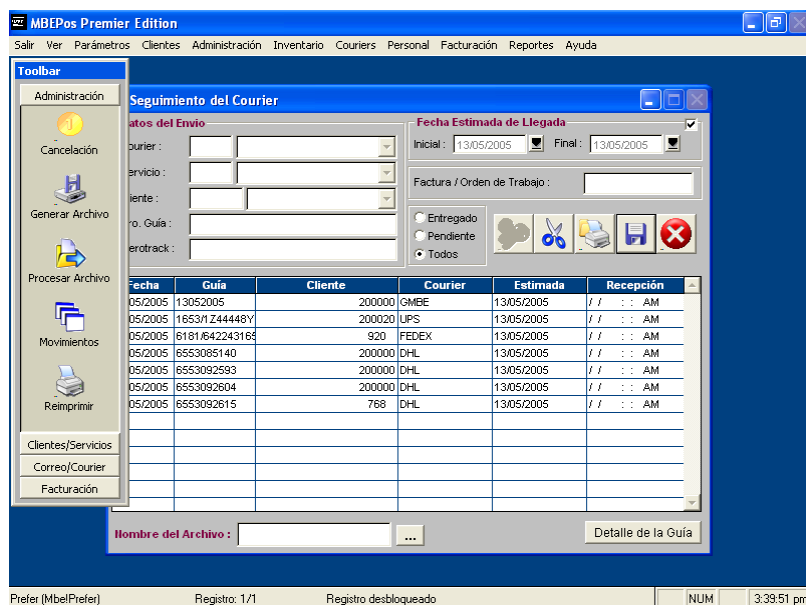
- a. En el sistema de control en el área de Couriers presionar “Seguimiento de Courier”.



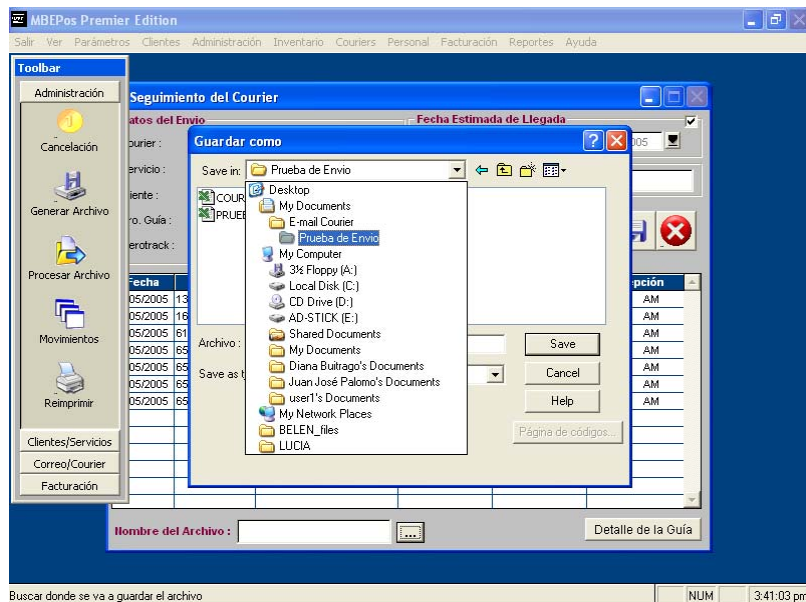
- b. Escoger la fecha del envío.



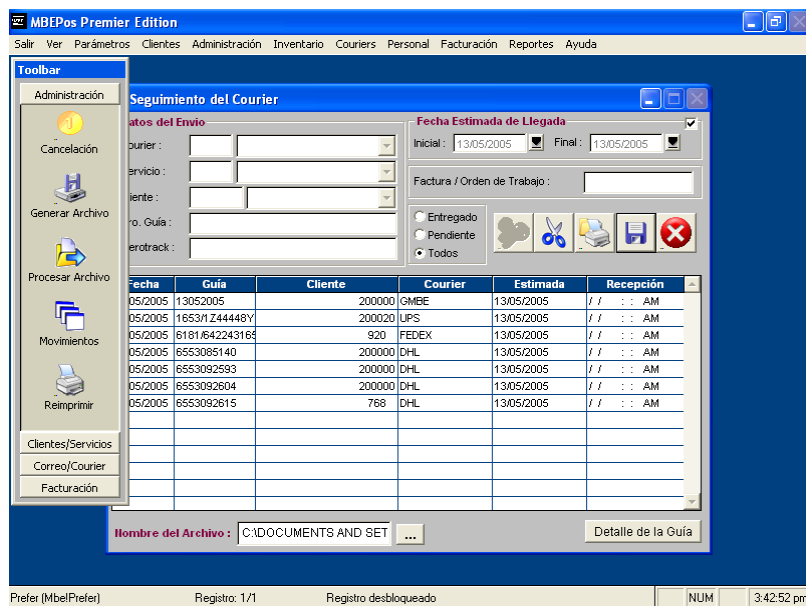
c. Presionar el ícono ...



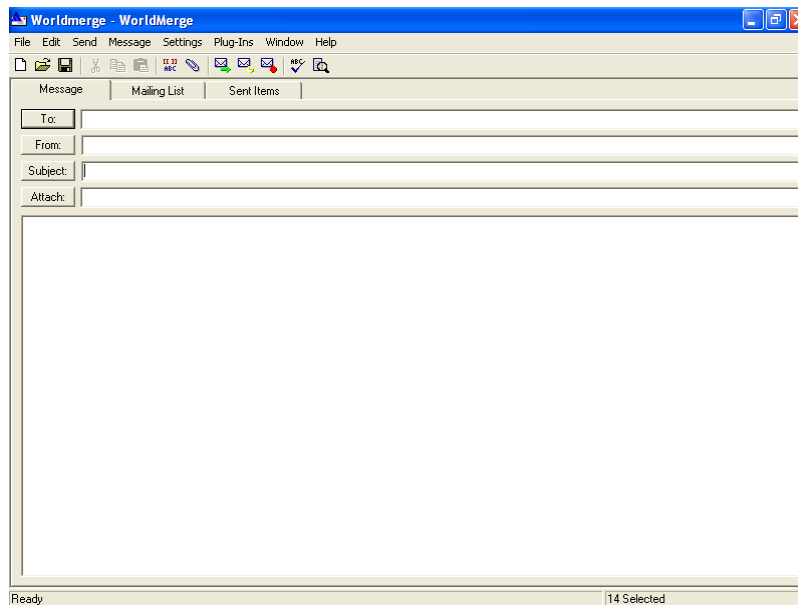
d. Buscar en “Mis documentos” la carpeta de Email Courier; y seleccionar el archivo “Prueba de Envío”.



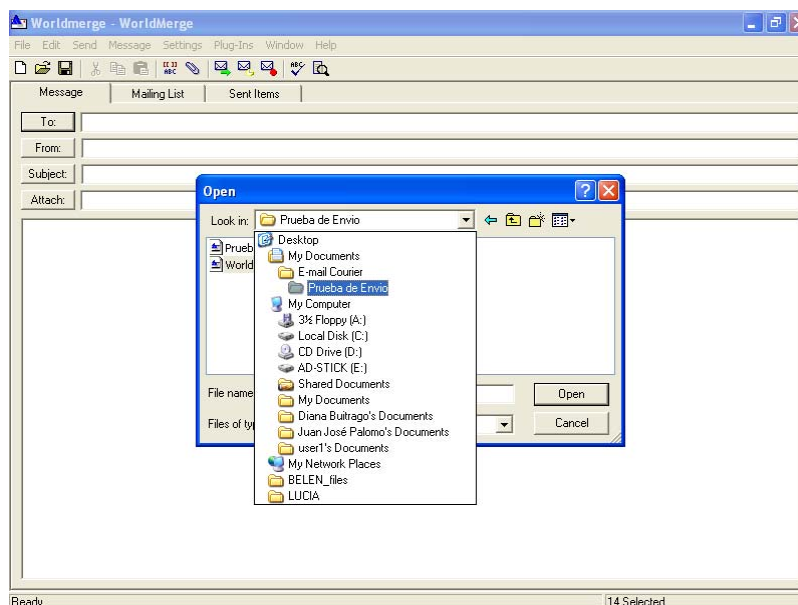
e. Presionar “Guardar” en el ícono de disquete.



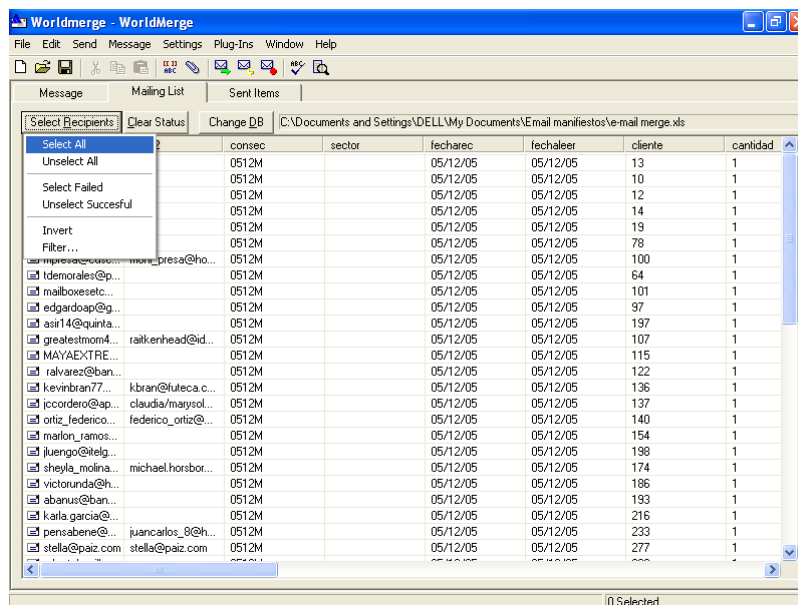
f. Abrir el programa “Worldmerge”.



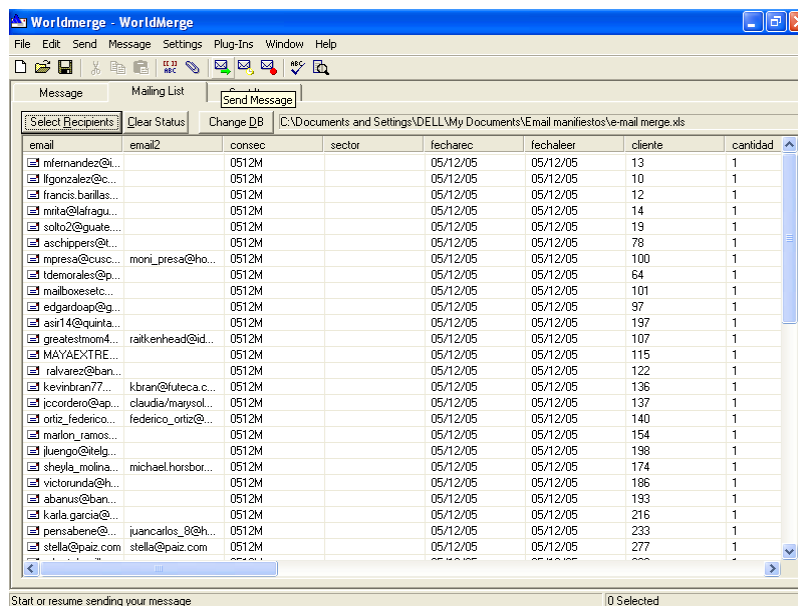
- g. Buscar en el archivo “Mis documentos” la carpeta de Email Courier “Prueba de Envío” y abrir el archivo “Worldmerge”.



- h. En la pestaña de “Mailing List” seleccionar todos los destinatarios

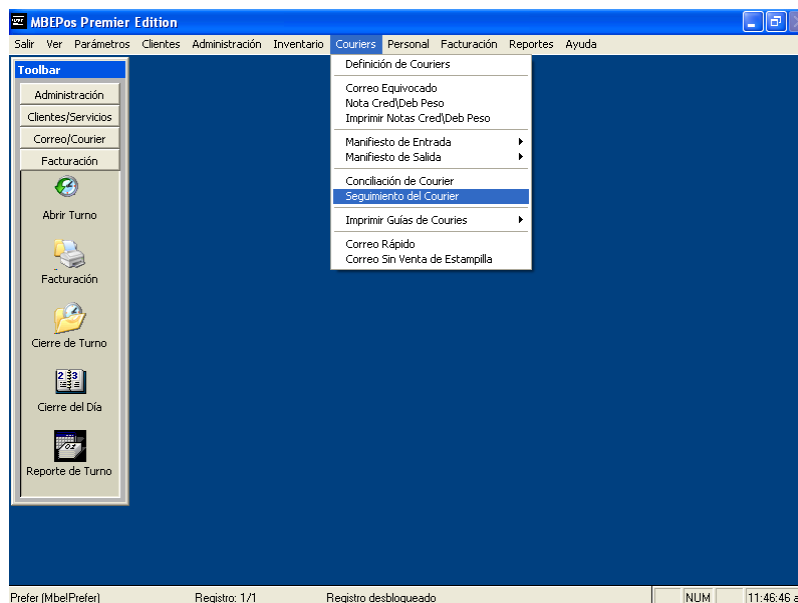


i. Enviar mensaje.

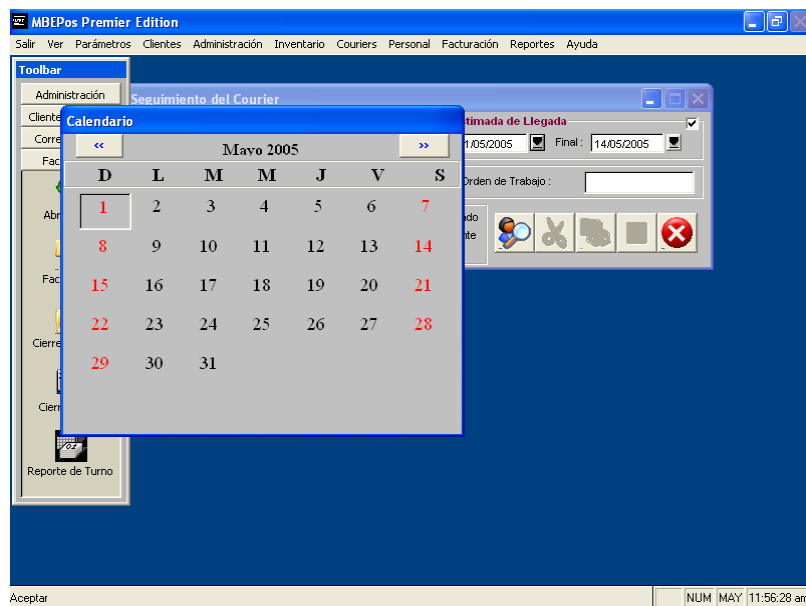


6. Seguimiento de courier: Todos los días se realiza el seguimiento a los couriers pendientes de entrega, por medio de los sitios de Internet de las empresas de courier utilizadas. Este paso es muy importante para poder detectar couriers que no se han entregado a tiempo y solucionar problemas, si los hay.

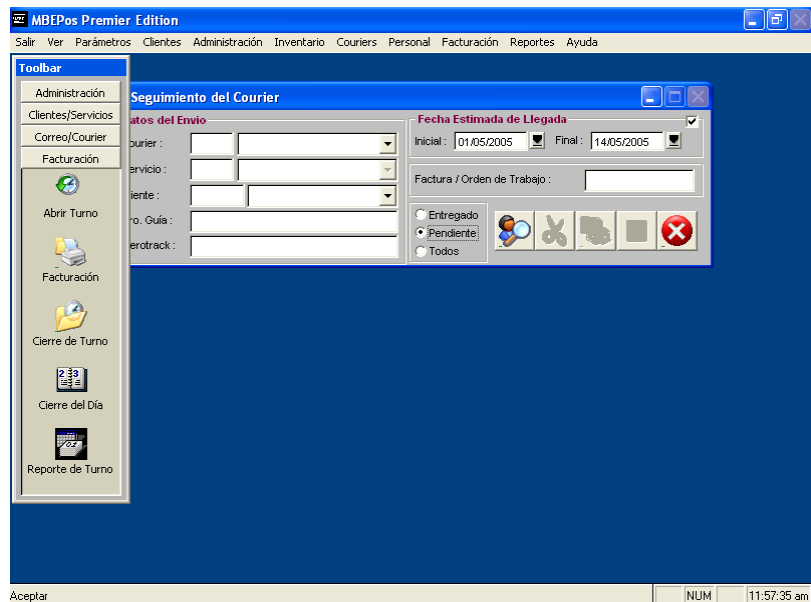
a. En el sistema de control en el área de Couriers presionar “Seguimiento de Couriers”.



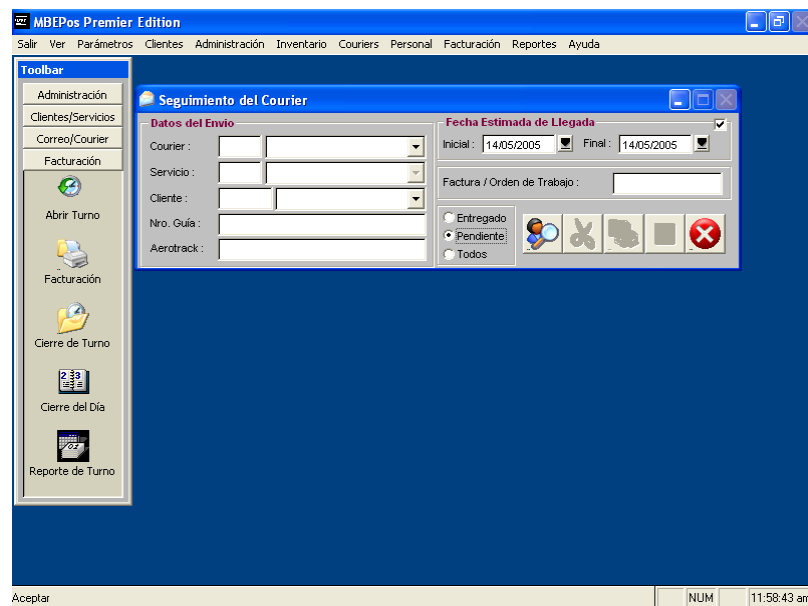
b. Seleccionar la fecha a partir de la cual se quiere hacer el seguimiento.



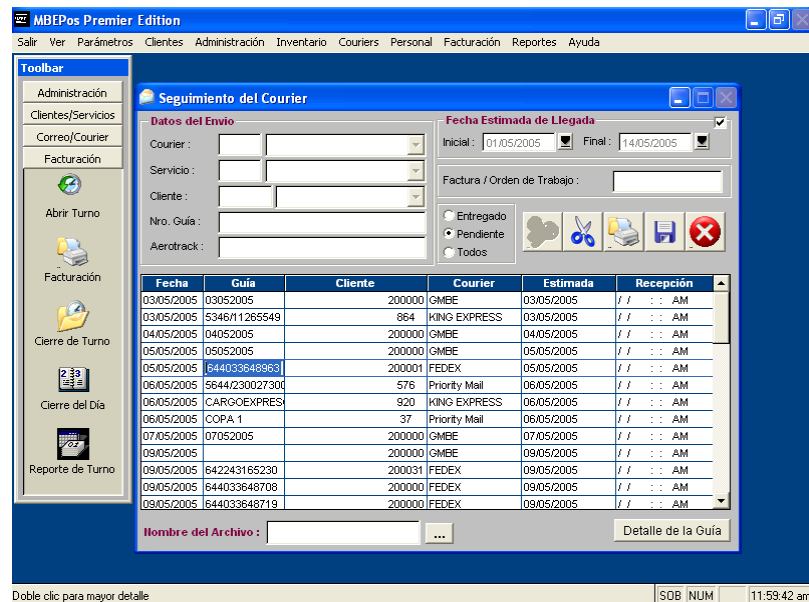
c. Escoger "Pendientes".



d. Presionar el ícono “Buscar”.



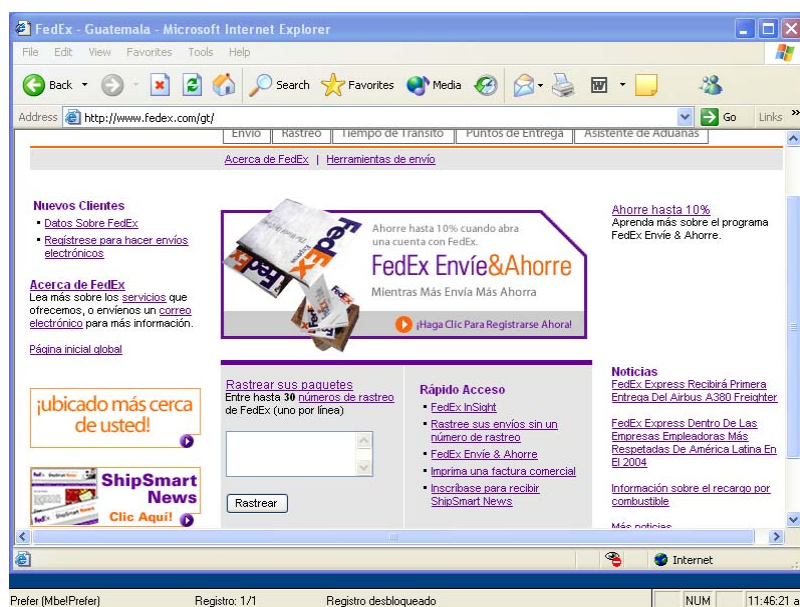
e. Seleccionar el número de guía al que se quiere dar seguimiento y copiarlo.



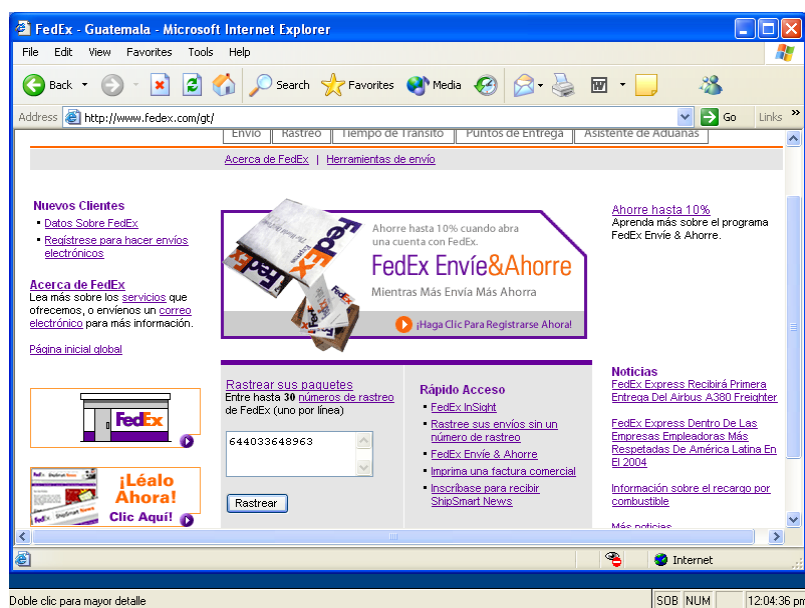
f. Ingresar a la página de cada empresa y dar el seguimiento ingresando el número de guía.

1) Fedex: i

a) Ingresar a www.fedex.com



b) Pegar el número de guía y presionar rastrear.



c) Seguidamente, saldrán los resultados de la búsqueda.

Rastrear Envíos [Versión para imprimir](#) [Ayuda Rápida](#)

Resultados detallados

Usted también puede realizar el rastreo:

- [Rastreo por Correo Electrónico](#)

Prepare sus envíos en línea con **FedEx® Ship Manager** at fedex.com [haga clic aquí para comenzar](#)

Fecha/Hora	Actividad	Ubicación	Detalles
May 11, 2005	11:22 AM En la estación de FedEx local	APODACA MX	
	8:34 AM El envío internacional fue liberado	APODACA MX	
	7:41 AM En área de clasificación de paquetes de FedEx	APODACA MX	
	7:41 AM En tránsito	APODACA MX	El paquete está disponible para ser revisado por aduana
	5:37 AM Salíó de la estación de FedEx	MEMPHIS, TN	
	12:23 AM Salíó de la estación de FedEx	MEMPHIS, TN	

Doble clic para mayor detalle

2) Si el envío se hizo por Ups

a) Ingresar a www.ups.com

Bienvenido a UPS - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favoritos Tools Help

Address <http://www.ups.com/>

Envío Rastreo Ayuda Soluciones empresariales

Inicio de sesión ID de usuario: Contraseña: Recordar [Contraseña olvidada](#)

Bienvenido a UPS

UPS Internet Shipping
Envíe a cualquier parte del mundo desde su computadora.

[UPS Internet Shipping](#)
Más información

Aspectos principales

Actualizaciones de servicio

- [Nuevas normas de envío de alimentos de FDA](#)
- [Recargo adicional por combustible](#)

Enlaces rápidos

- [Crear un envío](#)
- [Calcular tiempo y costo](#)
- [Seleccionar un servicio UPS](#)

Rastrear

Introduzca un número de guía UPS:

Al seleccionar este recuadro y el botón "Rastrear", acepto estos [Términos y condiciones](#)

Noticias actuales

Comunicado de prensa [El 4º TRIMESTRE DE UPS MUESTRA ALZA DEL 10 POR CIENTO EN INGRESOS](#)

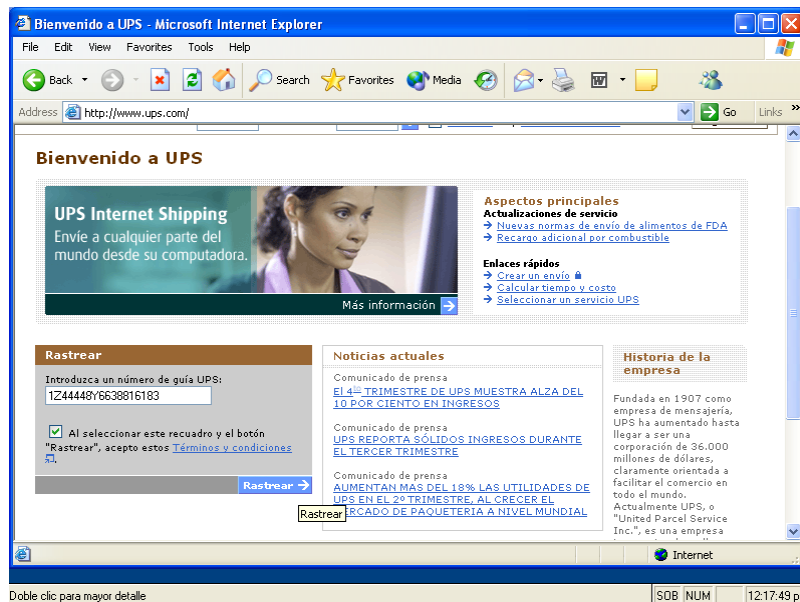
Comunicado de prensa [UPS REPORTA SÓLIDOS INGRESOS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE](#)

Historia de la empresa

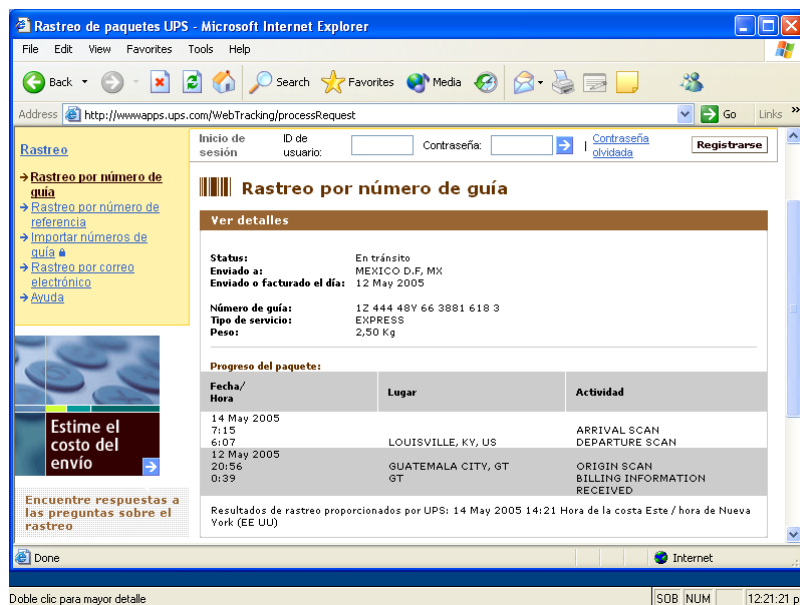
Fundada en 1907 como empresa de mensajería, UPS ha aumentado hasta llegar a ser una corporación de 36.000 millones de dólares.

<http://www.ups.com/content/gt/es/shipping/create/improvements.html>

b) Ingresar guía y aceptar términos y condiciones, seguidamente presionar “Rastrear”.

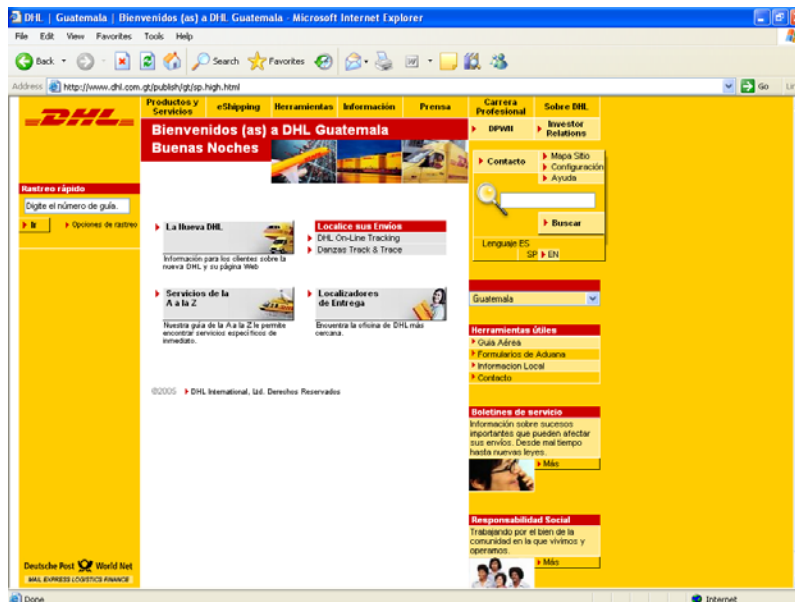


c) A continuación aparecerá la información del envío.



1) Si el envío se hizo por Dhl

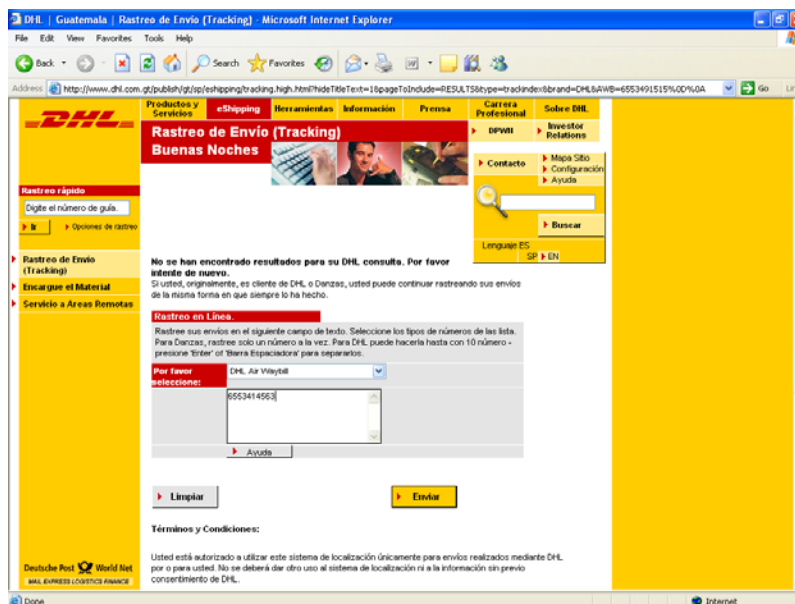
a) Ingresar a www.dhl.com



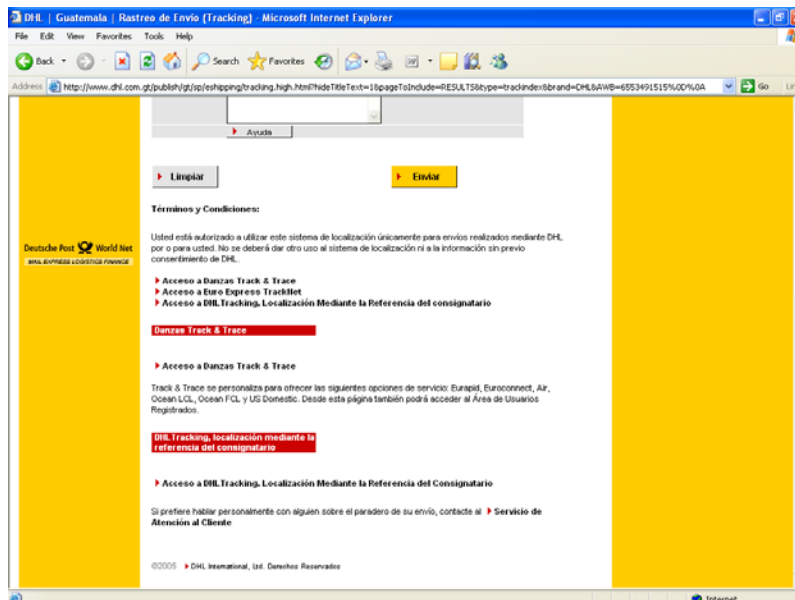
b) Presionar “Rastreo de Envíos”.



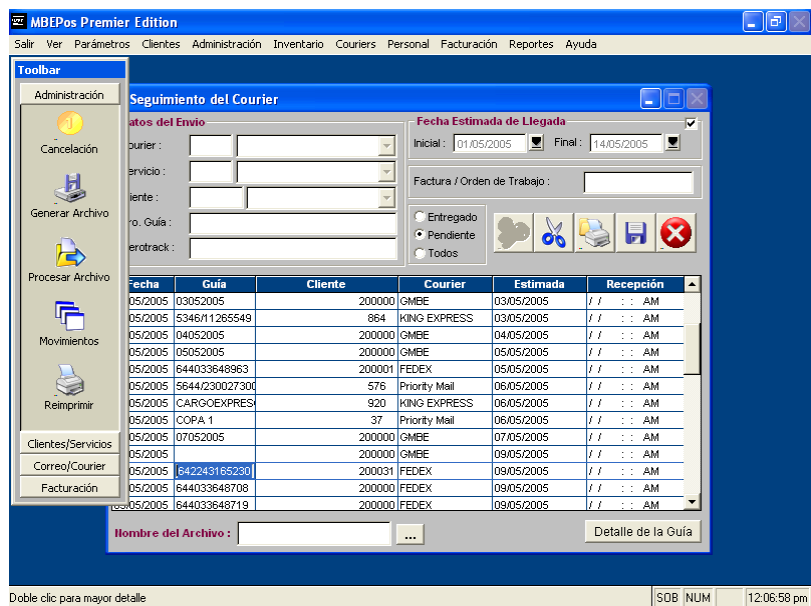
c) Ingresar el número de Guía y presionar “Rastrear”.



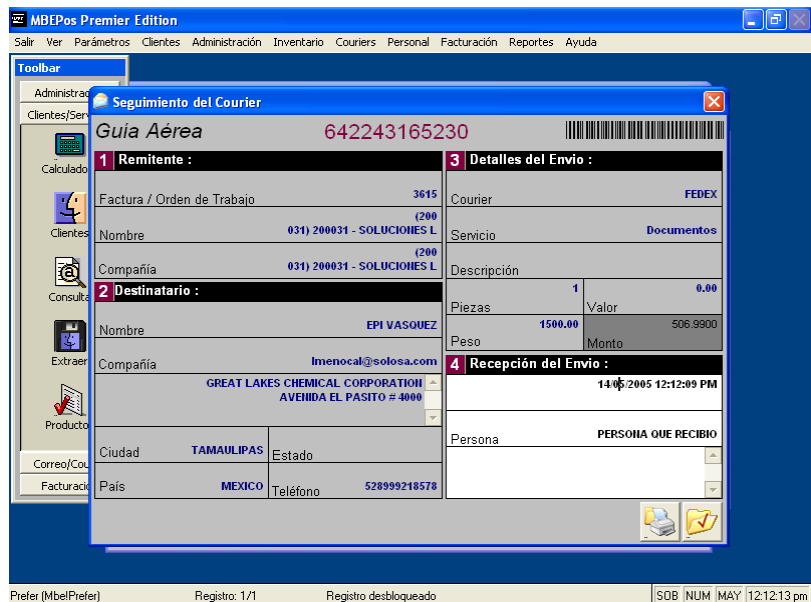
d) A continuación aparecerá toda la información del envío.



g. Actualizar el estatus de la guía, dando doble clic sobre la misma



h. Ingresar el nombre de la persona que recibió y la fecha.



7. **Prueba de Entrega:** después de actualizar los datos en el sistema, se manda a los clientes, vía correo electrónico, la confirmación de la entrega de su envío incluyendo la información relacionada con fecha de entrega, hora de entrega y el nombre de la persona que lo recibió.

Procedimiento

- a. Presionar el ícono

Seguimiento del Courier

Datos del Envío

Courier: Inicial: 01/05/2005 Final: 14/05/2005

Envío: Factura / Orden de Trabajo:

Cliente:

No. Guía:

Perotrack:

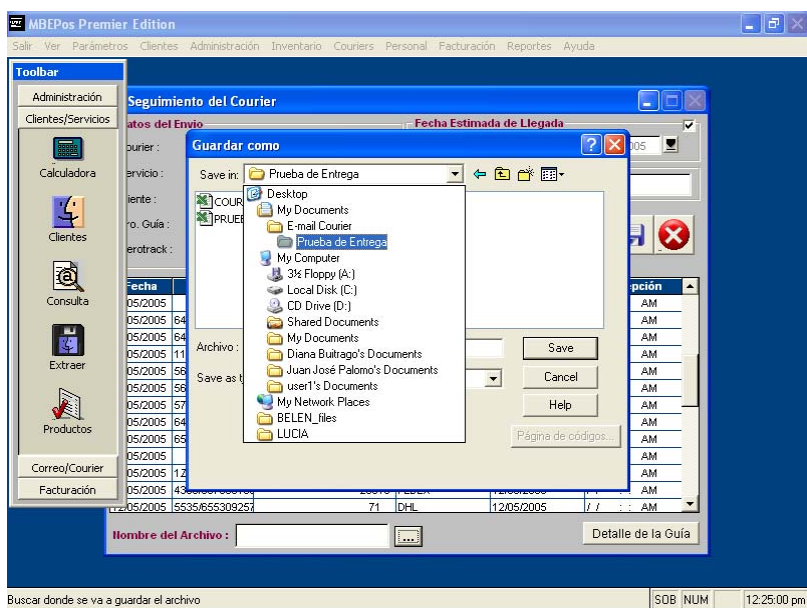
Entregado
 Pendiente
 Todos

Fecha	Guía	Cliente	Courier	Estimada	Recepción
05/2005		200000	GMBE	09/05/2005	// : : AM
05/2005	644033648708	200000	FEDEX	09/05/2005	// : : AM
05/2005	644033648719	200000	FEDEX	09/05/2005	// : : AM
05/2005	11265552	200000	KING EXPRESS	10/05/2005	// : : AM
05/2005	5615/11265550	864	KING EXPRESS	10/05/2005	// : : AM
05/2005	5624/11265551	864	KING EXPRESS	10/05/2005	// : : AM
05/2005	5725/655300172	200015	DHL	11/05/2005	// : : AM
05/2005	644033648763	200000	FEDEX	11/05/2005	// : : AM
05/2005	6553001781	113	DHL	11/05/2005	// : : AM
05/2005		200000	GMBE	12/05/2005	// : : AM
05/2005	1244448Y66388	270	UPS	12/05/2005	// : : AM
05/2005	4359/837356136	20010	FEDEX	12/05/2005	// : : AM
05/2005	5535/655309257	71	DHL	12/05/2005	// : : AM

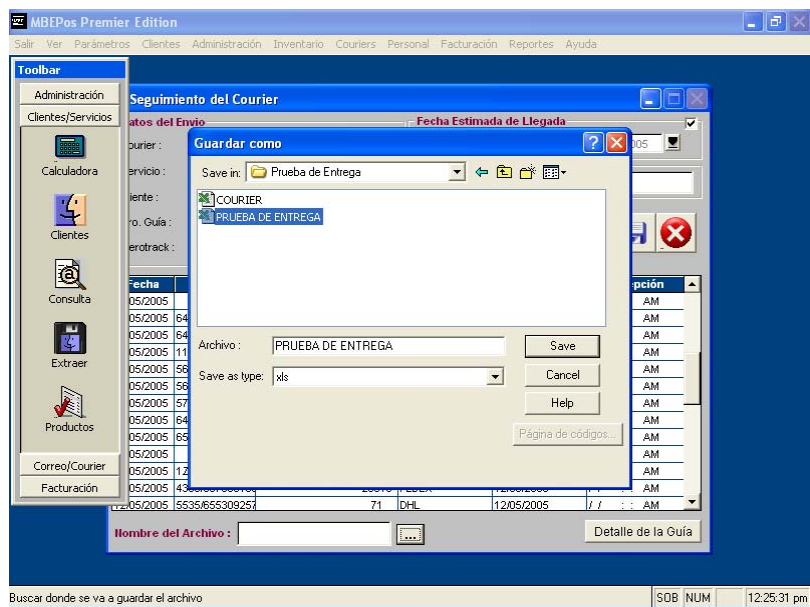
Nombre del Archivo:

Buscar donde se va a guardar el archivo SOB NUM 12:22:25 pm

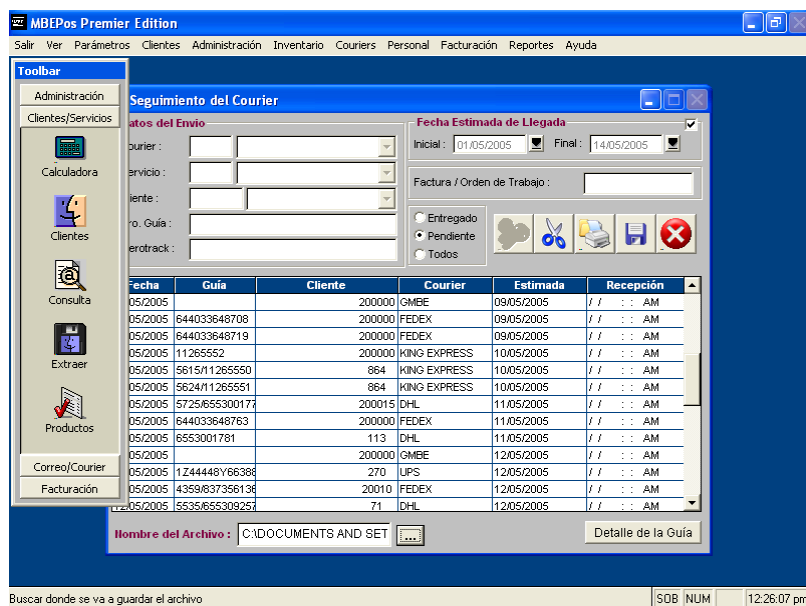
- c. En “Mis Documentos” buscar en la carpeta de “Email Courier” la carpeta de “Prueba de Entrega”.



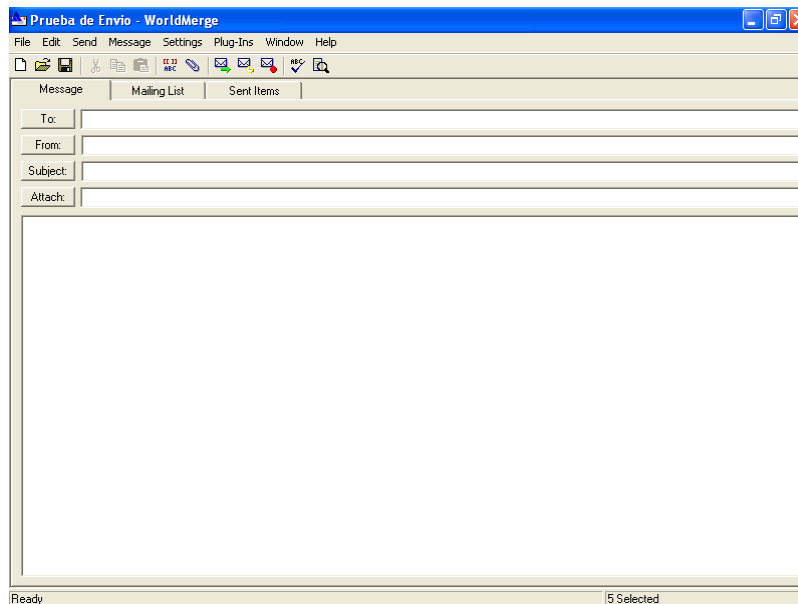
- c. Seleccionar el archivo “Prueba de Entrega”.



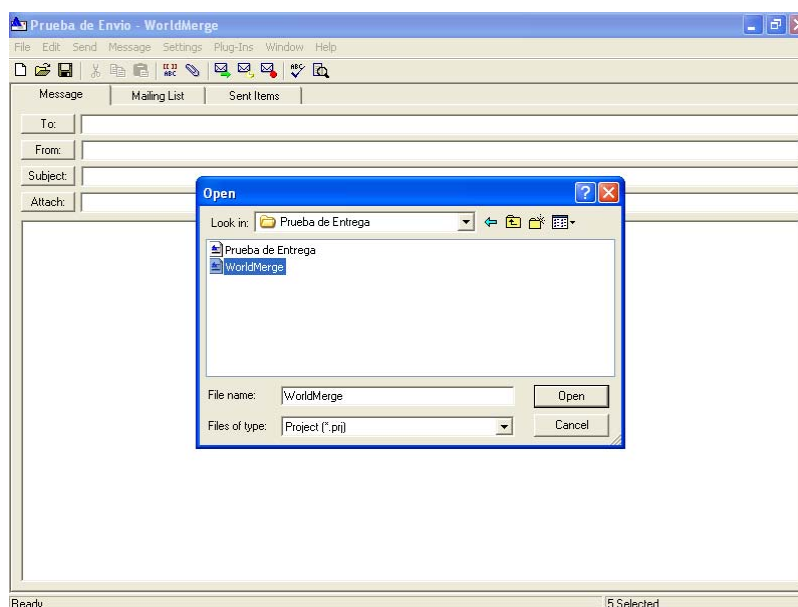
- d. Presionar el ícono de “disquete” para guardarlo.



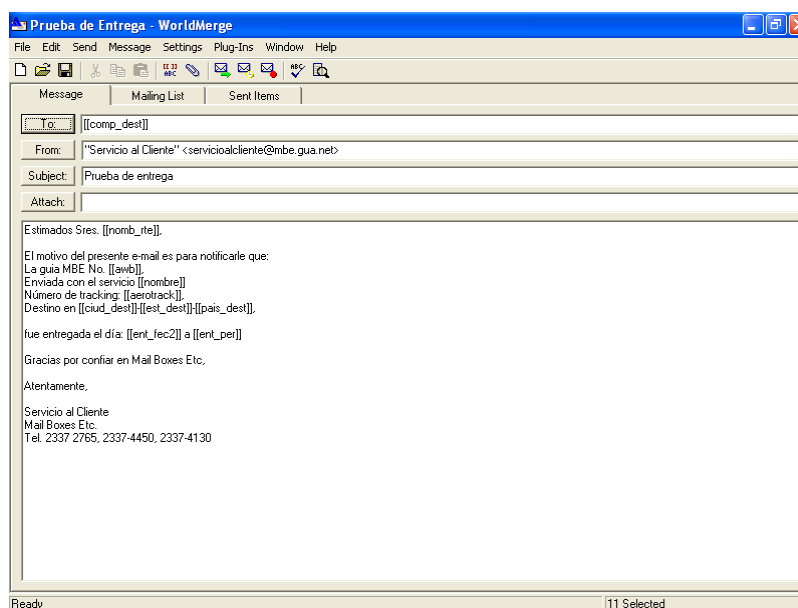
- e. Abrir el programa “Worldmerge”.



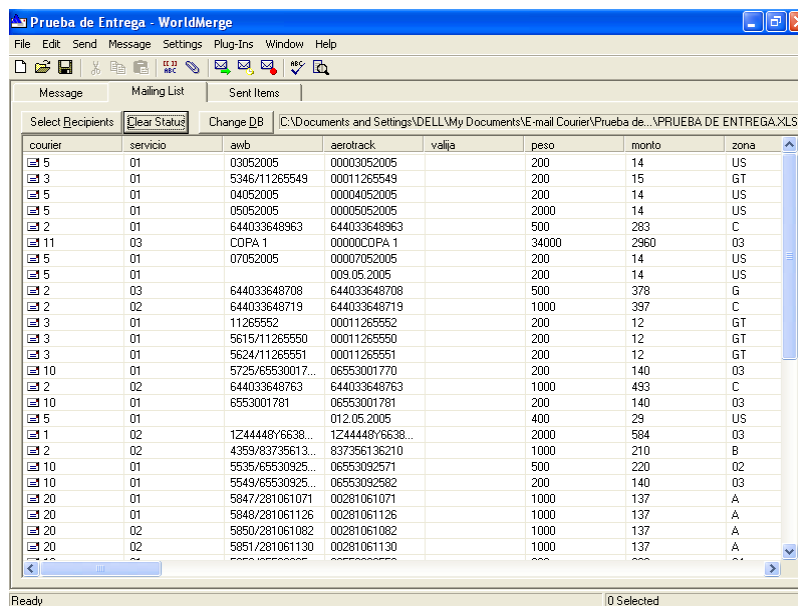
- f. Abrir el archivo “Worldmerge” que está ubicado en “Mis Documentos”, “Email Courier”, “Prueba de Entrega”.



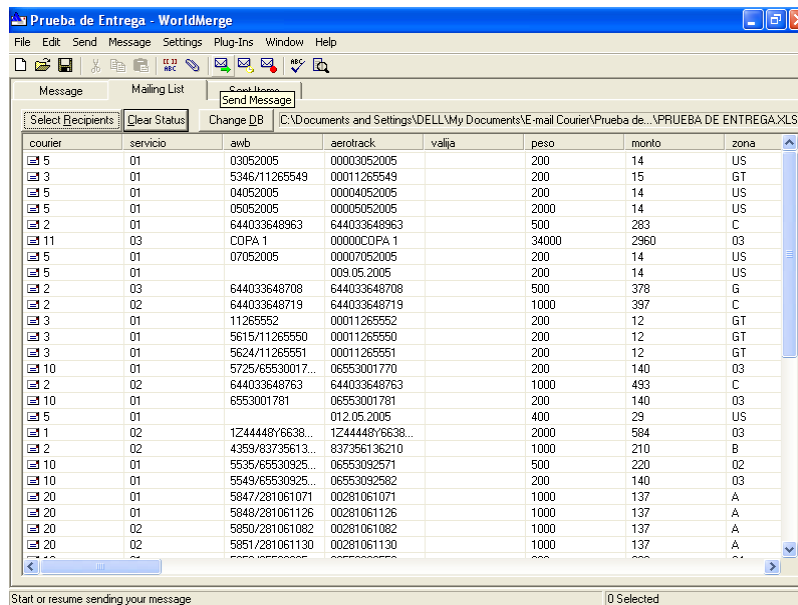
- g. Seleccionar la pestaña “Mailing List”.



h. Seleccionarlos todos.



i. Presionar "Send Message" para enviarlos todos.



VI. LISTA DE COTEJO

Se implementaron listas de cotejo de los procedimientos en las áreas más importantes, para poder dar soporte a estas áreas y asegurarse de que todas las tareas se realicen, sin dejar algo pendiente y que además se realicen de la forma adecuada. A continuación se describen las listas de cotejo que se implementaron.

A. Apertura de la tienda

Se elaboró una lista de cotejo con los procedimientos adecuados para la apertura de la tienda, ya que por lo general la hace el gerente de la misma, quien conoce muy bien los pasos, puede llegar a automatizarse y olvidar algún paso importante. Esta lista de cotejo incluye todos los pasos para realizar la apertura del centro a primera hora de la mañana.

B. Cierre de la tienda

Al igual que la lista de cotejo de apertura de tienda, se implementó una lista de cotejo para realizar el cierre. En ella se incluyen todos los pasos y procedimientos que es necesario realizar para completar el día. Esta herramienta surgió por la necesidad de tener un mejor control entre los turnos de la mañana y el de la noche, además permite al gerente tener un mayor control de lo que sucede en la tienda cuando el no está.

C. Procesamiento de correspondencia

Se elaboró una lista de cotejo para llevar el control de las operaciones de casillero. En ésta se incluyen las tareas diarias que se deben realizar para procesar los documentos y los paquetes. Permitirá tener la certeza que todos los pasos se hagan de manera eficiente, además también tendrá un responsable sobre el cual recaerá la responsabilidad de cumplir con todos los pasos.

D. Seguimiento de courier

Al igual que la anterior, sirve para tener control sobre todas la operaciones de courier internacional y no dejar procedimientos sin realizar. Con esta lista de cotejos se pretende lograr

un mejor servicio al cliente brindando la seguridad de que la información llegue a todas las personas que realizaron un envío.

E. Gerencial diario

Permitirá al gerente saber qué tareas tiene que realizar durante el día, e ir las realizando según el horario determinado. Servirá de guía también para saber cuáles son las áreas que tiene que supervisar y sobre ellas evaluar el desempeño de la tienda.

F. Gerencial mensual

Por lo general, el gerente no tiene rumbo o alguna guía para saber qué tareas tiene que realizar durante todo el mes. Esta lista de cotejo presenta una serie de tareas para realizar, están organizadas por semanas para poder abarcar mejor las diferentes áreas de la tienda y poder atenderlas de una forma más ordenada.

A continuación se presentan todas las listas de cotejo:

Centro GT0001	Fecha	
Mail Boxes Etc.		
	Cierre diario de la tienda	
<input type="checkbox"/>	Cierre en el Sistema MBE pos.	
<input type="checkbox"/>	Conteo de caja	
<input type="checkbox"/>	Cierre de POS Tarjetas de Credito	
<input type="checkbox"/>	Cuadre	
<input type="checkbox"/>	Revisar reporte de ventas	
<input type="checkbox"/>	Retirar efectivo de ventas	
<input type="checkbox"/>	Hacer depósito Dep # _____	
<input type="checkbox"/>	Revisar que todos los envios hayan sido recogido.	
<input type="checkbox"/>	Fedex	Notas: _____
<input type="checkbox"/>	DHL	_____
<input type="checkbox"/>	UPS	_____
<input type="checkbox"/>	IBC	_____
<input type="checkbox"/>	Correo nacional	_____
<input type="checkbox"/>	Remail	Courier/Guia _____
<input type="checkbox"/>	Almacenar guías de courier	
<input type="checkbox"/>	Almacenar guías de empresas	
<input type="checkbox"/>	Almacenar órdenes de trabajo	
<input type="checkbox"/>	Clasificar y contar facturas de ventas	
<input type="checkbox"/>	Imprimir reporte de servicios	
<input type="checkbox"/>	Apagar aire acondicionado	
<input type="checkbox"/>	Apagar radio	
<input type="checkbox"/>	Apagar copadoras	
<input type="checkbox"/>	Activar alarma	
<input type="checkbox"/>	Cerrar con llave	
Responsable		Firma



Centro GT0001		Fecha	
Mail Boxes Etc.			
		Procesamiento de correspondencia	
<input type="checkbox"/>	Lectura de manifiesto		
<input type="checkbox"/>	Impresión de manifiesto		
<input type="checkbox"/>	Paquetes		
<input type="checkbox"/>	Crédito de peso		
<input type="checkbox"/>	Facturación de paquetería fletes		
	Ingreso de carga de día anterior		
<input type="checkbox"/>	Conciliaciones		
<input type="checkbox"/>	Documentos	Guía	
<input type="checkbox"/>	Paquetes	Guía	
<input type="checkbox"/>	Calculo de impuestos de C/Cliente		
<input type="checkbox"/>	Facturación de paquetería impuestos		
<input type="checkbox"/>	Email de notificación		
<input type="checkbox"/>	Documentos		
<input type="checkbox"/>	Paquetería		
<input type="checkbox"/>	Almacenar documentación		
	Responsable	Firma	
	Notas:		



Centro GT0001 Mail Boxes Etc.	Mes	
	Gerencial mensual	
		
Primera semana		
<input type="checkbox"/>	Realizar el cierre el último día del mes.	
<input type="checkbox"/>	Revisar el status de tarjetas de crédito vencidas.	
<input type="checkbox"/>	Revisar el inventario de fotocopiadoras.	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Toner	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Papel	
<input type="checkbox"/>	Revisar inventario de suministros varios	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Papel de continuo de POS de Tarjetas de Crédito	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Toner de la impresora de facturas.	
Segunda semana		
<input type="checkbox"/>	Revisar inventario de los siguientes suministros.	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Bolsas para fotocopias	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Cajas para fotocopias	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Jiffy packs	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Suministros de oficina	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sobres manila	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Suministros de empaque	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Cajas	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Peanuts	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Burbuja	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Cinta de empaque	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Tape, grapas, ganchos, corrector, clips, post-its	
<input type="checkbox"/>	Revisar inventario de material POP	
Tercera semana		
<input type="checkbox"/>	Revisar inventario de los siguientes suministros.	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Artículos de encuadernación	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Pastas	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Anillos	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Velobinder	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Artículos de emplastado	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Papeles especiales	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Suministros de couriers	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Fedex	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> DHL	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> UPS	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Guatex	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> King Express	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> United States Postal Service	
Cuarta semana		
<input type="checkbox"/>	Auditoria del centro	
	Realizar reportes de:	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Cuentas por cobrar	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Reclamos	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Cumplimiento de metas	
	Responsable	Firma
	Notas:	

VII. CONCLUSIONES

Al final de la implementación de estas herramientas se pudo observar cambios notorios en la forma en que se realizan los procesos día a día en la tienda. Por ejemplo, en el área de casillero internacional se colocó el manual de operaciones en la red para que todos tuvieran acceso a él y lo pudieran consultar en cualquier momento. Esto hizo que las personas que estaban haciendo esa operación conocieran la forma correcta de desarrollar dicha acción, no tenían que estarse levantando de su área de trabajo para ir a preguntarle al gerente si ese era la forma correcta de realizar el proceso.

Se notaron mejoras en los tiempos que los documentos ingresan a la tienda, son escaneados y colocados en el casillero de cada cliente. Aquí se observó una mejora en un 35% del tiempo total de esta operación. También se notaron mejoras en el tiempo que permanecía el cliente en espera el envío de su correspondencia por courier internacional con una mejora de 25%, lo que se traduce en una eficiencia del 25% más en el tiempo de la elaboración de la guía de courier por parte del personal de servicio al cliente.

Se asignó responsables para cada procedimiento que se lleva a cabo, cada responsable tuvo como tarea individual llenar la correspondiente lista de cotejo del área a su cargo. Esto funcionó perfectamente, ya que en horas de mucho tráfico de clientes dentro de la tienda, cualquier otro empleado podía llegar y revisar la lista de cotejo y ayudar con los pasos que hicieran falta; además de esto no quedaron tareas pendientes sino que todas las tareas fueron cumplidas y en períodos de tiempo más cortos. Se abrió un archivo donde se almacenarán todas las listas de cotejo para llevar control de la persona responsable de realizar cada tarea, así se espera crear más responsabilidad y cometer menor cantidad de errores.

En el área de reclutamiento de personal, las descripciones de puesto fueron de gran ayuda ya que sólo con analizar el currículum del candidato se le puede descartar, sin incurrir en desperdicio de tiempo, si éste no cumple con los requerimientos mínimos para ocupar alguna de las plazas, incluso con las tablas de salario se puede observar si el aspirante está dentro de los rangos de sueldo que la empresa puede pagar.

A pesar de que los resultados en lo operativo y en servicio al cliente mejoraron mucho, a los empleados les llevó un poco de tiempo acostumbrarse a esta nueva forma de llevar el control sobre sus tareas diarias, pero al final se dieron cuenta de que estas herramientas, en lugar de complicar su trabajo, los ayudan a realizar de mejor forma sus actividades.

VIII. RECOMENDACIONES

Es importante que después de los cambios hechos en los procedimientos, se mantenga al alcance de todo el personal el manual de operaciones, ya que al momento de existir alguna duda se pueda tener acceso al mismo en cualquier momento

Se recomienda realizar auditorías sobre el cumplimiento de los procedimientos indicados en el manual para corroborar que los procesos que se realizan en la tienda se cumplan a cabalidad. Al igual que para las listas de cotejo, es importante que se revisen con cierta frecuencia para sembrar una cultura del proceso. De la misma forma se recomienda establecer indicadores con tiempo de ingreso de documentos con el objetivo de irlos mejorando con el tiempo.

Para la futura contratación de personal se recomienda que el procedimiento se pueda contratar a una empresa que se dedique a el recurso humano, con la finalidad de que los candidatos que se presenten a las oficinas con el fin de ser contratados ya se tenga un filtro antes de sus antecedentes, aptitudes y experiencia

IX. BIBLIOGRAFÍA

Chase, Richard. Aquilano, Nicholas. Jacobs, Robert. 2004 *Administración de Producción y Operaciones*. 8ª ed. Colombia, McGraw-Hill 885 Págs.

Gómez Ceja, Guillermo. 1994 *Planeación y Organización de Empresas*. 8ª ed. Naucalpan de Juárez (Edo.) México, McGraw Hill

Niebel, Benjamin. Freivalds, Andris. 2004 *Ingeniería Industrial: Métodos, Estándares y Diseño del Trabajo*. 11ª ed. México DF, Alfaomega. 745 págs.

Razquin, Lizarraga. Martin. 2003 *Manual de procedimientos administrativos*. Universidad Pública de Navarra, Ed. Universidad

Sanchez Gomez, Adelys Rosa. 2004 *Formatos para el cumplimiento de principio de observancia laboral*, Guatemala, Vestex 35 Págs.

Sitios de Internet

<http://www.mbe.com> , <http://www.gmbesecure.com>

Mail Boxes Etc., 6060 Cornerstone Court West, San Diego, California 92121, United States of America. Copyright © 2001-2003 United Parcel Service of America, Inc. All rights reserved.

<http://www.google.com>

bibliotecas.salud.gob.mx/gsdl/collect/publin1/index/.../doc.pdf

www.gestiopolis.com/recursos/.../manprocjar.htm

portal.veracruz.gob.mx/.../manualesdeprocedimientos

c/o Google Inc.

1600 Amphitheatre Parkway

Mountain View, California, 94043

USA