



Noviembre 2018 - ISSN: 1696-8352

“MANUAL DE PROCESOS PARA EL DEPARTAMENTO COMERCIAL DE LA EMPRESA EURIPRIN S.A.”

Autores:

Mba. Oscar Machado Álvarez

María Fernanda Holguín Merchán

Jennifer Katuska Salazar Rivera

Universidad Laica “Vicente Rocafuerte De Guayaquil”

Facultad De Administracion

Carrera De Ingenieria Comercial

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Oscar Machado Álvarez, María Fernanda Holguín Merchán y Jennifer Katuska Salazar Rivera (2018): “Manual de procesos para el departamento comercial de la empresa Euriprin S.A”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (noviembre 2018). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/11/manual-procesos-euriprinsa.html>

Resumen

La presente investigación se refiere al tema de un manual de procesos, que se define como un método que determina cada paso para realizar una actividad correcta, teniendo como objetivo reducir los errores y la falta de comunicación en una empresa enfocándose en cada una de sus funciones, cuyo beneficio es la integración del proceso empresarial, proporcionando los datos únicos y a su vez reducir o eliminar los errores de las personas.

Las características principales del manual de proceso es que deben estar escritas de lenguaje sencillo, preciso y lógico que permitirá aplicar los objetivos y funciones requeridos, está realizado bajo una metodología flexible para su aplicación.

Analizando la problemática que presentan los empleados del departamento comercial al momento de ejecutar sus actividades diarias, siendo esto uno de los problemas que se refleja en la empresa Euriprin S.A. la misma que necesita de un manual de procesos que le permita efectuar una correcta evaluación de las actividades que realizan sus trabajadores.

Por ello es necesario el manual de proceso ya que es una herramienta muy usada y ampliamente manejada para realizar un control adecuado dentro de la empresa EURIPRIN S.A. ejecutando y desarrollando procesos implicados para mejorar la actividad económica de la empresa.

Abstract

This research refers to the subject of a manual process, which is defined as a method that determines each step to perform a correct activity, aiming to reduce errors and lack of communication in a company focusing on each of its functions, whose benefit is the integration of the business process, offers unique data and reduces and eliminates errors of people.

The main characteristics of the manual process is which they must be written simple, precise and logical language that allows to apply the objectives and functions required, is under a flexible methodology for its application.

Analyzing the problems presented by the employees of the commercial department at the time of executing their daily activities, this being one of the problems that are reflected in the company Euriprin SA, which needs a manual of processes that allow an correct evaluation of their workers.

For this reason, the process manual is necessary since it is a widely used tool to carry out an adequate control within the company EURIPRIN S.A. executing and developing processes involved to improve the economic activity of the company.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

EURIPRIN S.A. cuenta con más de 10 años de experiencia comercial en el mercado ecuatoriano, comercializa calzado y accesorios de tipo ortopédico contribuyendo a mejorar la salud de los ecuatorianos. La organización brinda salud y comodidad.

Actualmente la compañía ha sufrido una baja en sus ventas en los diferentes puntos de atención al público, se logró evidenciar que esto es debido a la desorganización y lentitud en los procesos en el departamento comercial, uno de los procesos parte desde la solicitud de mercadería, este proceso demora en ser llevado a cabo, luego viene la compra como solo existe una persona encargada de manejar esta área, el proceso de recepción de pedidos y compra de los mismos demora de 3 a 5 días, luego de tener la compra realizada inicia la distribución de los productos la cual a su vez demora de 2 a 3 días, lo que ocasiona inconformidad con los clientes, porque deben esperar de 6 a 8 días por un producto.

Otro de los procesos que causa inconsistencia para dar una buena atención al público y dar seguimiento de la venta realizada o dar a conocer nuevos productos o promociones actuales es la obtención de los datos de los clientes el personal manifiesta que ellas no sabían que era necesario solicitar el número de celular o lo importante que es pedir el correo electrónico al cliente, se escudan en la disculpa de que no sabían y que nadie les comunico.

Al haber una carencia de un manual de procesos existe evasión de responsabilidades, problemas para realizar evaluaciones de desempeño al personal y a su vez informalidad en canales de comunicación y niveles de jerarquía.

Se planteó la siguiente pregunta de investigación:

¿De qué manera se pueden mejorar los procesos en el departamento comercial de la empresa Euriprin S.A.?

1.1. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

La pregunta general de investigación en la que se concretó el problema de investigación es desagregada en las siguientes preguntas que se refieren a cada variable del problema planteado.

En la sistematización del problema se plantea lo siguiente:

- ¿Cuál es la situación actual del departamento comercial de la empresa Euriprin S.A.?
- ¿Cuáles son los errores que existen en los procesos del departamento comercial?
- ¿Cómo se podrían desempeñar con mayor eficiencia las actividades en el departamento comercial?
- ¿Cuál sería el beneficio de implementar un manual de procesos en el departamento comercial de la empresa Euriprin S.A.?

1.2. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

GENERAL

El objetivo general de la investigación fue elaborar un manual de procesos para el departamento comercial de la empresa Euriprin S.A.

1.3. IDEA A DEFENDER

Es necesario diseñar un manual de procesos para el departamento comercial de la empresa Euriprin S.A. que permitirá obtener procesos adecuados para que los trabajadores puedan desempeñar sus funciones con mayor eficiencia.

2. BASES TEÓRICAS

2.1. Manuales

Un manual es un libro o folleto en el cual se recogen los aspectos básicos, esenciales de una materia. Así, los manuales nos permiten comprender mejor el funcionamiento de algo, o acceder de manera ordenada y concisa al conocimiento de algún tema o materia.

Según Álvarez Torres (2016) se plantea que “los manuales son una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema” (p.17).

2.1.1. Importancia de los manuales

Los manuales permiten coordinar, registrar datos e información de manera sistemática y organizada. Usualmente se comprende que, para la organización de una empresa de manera eficiente, ordenada y sobre todo en la formalización de sus sistemas de aseguramiento de la calidad, los manuales forman parte vital al momento de plantear el desarrollo de un producto bien o servicio.

Para Álvarez Torres (2016) los manuales “son las mejores herramientas administrativas porque le permiten a cualquier organización normalizar su operación [...] El tenerlos facilitan y soportan el crecimiento; no tenerlos, limitaría la(s) cargas(s) y el número de pisos que el edificio podría soportar” (p. 24)

2.1.2. Objetivo de los manuales

De acuerdo a lo que se ha planteado, se puede definir algunos objetivos claros que tienen la creación de los manuales para las organizaciones:

- Permiten determinar las principales actividades que se deben realizar dentro de una determinada organización para el logro de metas y objetivos planteados.
- Procuran validar la importancia estructural que tienen los puestos de trabajo para mejorar la productividad y reducir los costes a la organización.
- Permiten evaluar actividades realizadas por el personal de una organización, sus cargas de trabajo, el número de plazas, la especialización de los puestos de trabajo y la asignación correcta de responsabilidades.
- Mediante el análisis de las formas en que se realizan los requerimientos de una organización, los manuales permiten mejorar la productividad.
- Ofrecen una guía para capacitación del personal respecto al puesto de trabajo y permiten medir su productividad y efectividad en dicha asignación.
- Permiten definir el perfil de los individuos necesarios requeridos para el desarrollo de las actividades y facilitan la búsqueda y asignación de puestos de trabajo
- Evalúan la remuneración de las actividades realizadas, abriendo una oportunidad para la competitividad de la organización en el Mercado, sobre todo en el mundo empresarial globalizado existente.

2.1.3. Tipos de Manuales

Si bien existen distintas tipologías sobre la clasificación de los manuales, existe un consenso sobre la misma en torno a su alcance, y contenido. Según Hamilton, A. (2014): Hay varias clasificaciones de manuales, que son designados por nombres diferentes, pero pueden ser resumidos así:

A causa de su alcance; a) uso General o universal, b) uso Departamental o específico, c) Posiciones o uso individual.

Para su contenido; a) de organización, b) de política, c) de procedimientos, d) de múltiple contenido (manual de Técnicas). ¿¿Para su función específica o área de?? Actividad; a) Personal, b) Ventas, c) Producción o ingeniería, y, d) Finanzas.

2.1.4. Manuales de Procesos

De acuerdo con Vivanco (2017), los manuales de procesos determinan cada uno de los pasos que deben realizarse para emprender alguna actividad de manera correcta (p. 250)

El objetivo de manual de procesos es reducir el error humano y la falta de comunicación y enfocar a las partes interesadas en los requisitos de sus funciones (Carrasco, 2013). El manual

de procesos se ocupa de mantener y optimizar el equipo de una organización y las operaciones básicas (Fleischmann, Schmidt, Stary, Obermeier, & Brger, 2014).

2.1.4.1. Beneficios del Manual de Procesos

Los manuales de procesos presentan los siguientes beneficios (Vom Brocke & Schmiedel, 2015):

- Integración de aplicaciones en todo el proceso empresarial
- Proporcionar un punto de entrada único para los datos relacionados
- Reducir o eliminar el error humano
- Reemplazar tareas de personas con tareas automatizadas
- Reducir o eliminar el tiempo de espera para las tareas
- Proporcionar un estado en tiempo real sobre la administración

2.1.4.2. Fases del Manual de Procesos

De acuerdo con Dumas et al. (2013) El diseño del manual de procesos se divide en 5 fases, se describen:

La primera fase es el descubrimiento de procesos. Aquí se documenta el estado actual de cada uno de los procesos relevantes, típicamente en la forma de uno o varios modelos de proceso.

La segunda fase consiste es el análisis de proceso. En esta fase, se identifican, documentan y cuando es posible cuantifican las cuestiones asociadas al proceso del descubrimiento utilizando medidas de rendimiento.

La tercera fase se denomina como el rediseño de procesos (también llamado mejora de procesos). El objetivo de esta fase es identificar los cambios en el proceso que ayudarían a abordar los problemas identificados en la fase anterior y permitir que la organización cumpla sus objetivos de desempeño.

El cuarto proceso es la implementación del proceso. En esta fase, se preparan y realizan los cambios requeridos para pasar del proceso de tipo "como está" al proceso de "a ser". La implementación del proceso abarca dos aspectos: la gestión del cambio organizacional y la automatización de procesos.

Finalmente, el quinto proceso es la supervisión y control de procesos. Una vez que el proceso rediseñado se está ejecutando, se recopilan y analizan datos relevantes para determinar qué

tan bien está funcionando el proceso con respecto a sus medidas de rendimiento y objetivos de rendimiento.

2.1.4.3. Estructura

El manual proporciona un marco para revisar y establecer la posición administrativa y las estructuras apropiadas dentro de un departamento.

Los manuales deben prepararse de acuerdo con las pautas y formatos contenidos, proporcionar los mecanismos necesarios para mejorar los procesos de la institución a través de la eficiencia del flujo de trabajo.

Los puntos considerables para el desarrollo del manual son lo siguiente:

- Identificación
- Introducción
- Los objetivos de los procesos
- El área o alcance de procesos
- Política y reglas de operación
- Responsable.

2.1.5. Procesos

De acuerdo a Zaratiegui, (2013) los procesos “se pueden definir como como secuencias ordenadas y lógicas de actividades de transformación, que parten de unas entradas (informaciones en un sentido amplio —pedidos datos, especificaciones—, más medios materiales —máquinas, equipos, materias primas, consumibles, etcétera)—, para alcanzar unos resultados programados, que se entregan a quienes los han solicitado, los clientes de cada proceso” (p. 2)

2.1.5.1. Importancia de los procesos:

El mismo autor nos da luces sobre la importancia que tienen los procesos para las organizaciones, Zaratiegui, (2013): Estos procesos, al requerir un conjunto de entradas materiales e inmateriales y componerse de actividades que van transformando estas entradas, cruzan los límites funcionales repetidamente. Por cruzar los límites funcionales, fuerzan a la cooperación y van creando una cultura de empresa distinta, más abierta, menos jerárquica, más orientada a obtener resultados que a mantener privilegios.

2.1.5.2. Objetivo

De acuerdo a Zaratiegui, (2013) los objetivos de los procesos van de la mano con mejorar la gestión de las organizaciones:

- Mejorar las actividades desarrolladas dentro de la organización.
- Reducir la variabilidad innecesaria.
- Eliminar las ineficiencias asociadas a la repetitividad de las actividades.
- Optimizar el empleo de los recursos y los bienes de la organización.

2.1.5.3. Tipos de procesos

Zaratiegui, (2013) define 3 tipos de procesos:

- Procesos estratégicos: Orientan y dirigen los procesos clave y de soporte
- Procesos clave: son los procesos que definen la razón de ser de la organización, implican los objetivos principales que convoca a la organización.
- Procesos de soporte: Como su título lo indica son los que apoyan a uno o más de nuestros procesos clave.

Para el desarrollo del manual se escogió los procesos claves, ya que estos sustentan el funcionamiento de la empresa.

3. METODOS DE INVESTIGACION

3.1. Tipos de Investigación

Se determinó que la investigación es de tipo descriptiva debido a que esta investigación describirá los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización en el departamento comercial.

3.2. Enfoque de Investigación

El objetivo de este estudio fue conocer la situación actual de la empresa y los criterios en términos de posibles alternativas para aumentar el nivel de eficiencia de las actividades; se utilizó un enfoque cualitativo, que permitió obtener información con la cual se propone el manual de proceso.

3.3. Técnicas e Instrumentos

Las técnicas de recolección de información que se implementaron son las siguientes:

- Se realizó la entrevista a la Gerente General de la empresa Euriprin S.A. La cual busca conocer la postura de la gerente general frente a la implementación del manual de procesos, además de conocer datos adicionales sobre el sistema de control interno de la organización.
- Se realizó observación directa a los empleados del departamento comercial de la empresa. Con esto se quiere evidenciar de forma directa las actividades de cada trabajador.
- Se realizará encuestas al jefe del departamento y una encuesta similar a todo el personal de apoyo del departamento comercial.

3.3.1. Población y Muestra

Población: La Empresa Euriprin S.A. consta con una población de 15 personas en el Departamento Comercial.

Muestra: No amerita establecer muestra por lo reducido de la población.

4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Con el diseño de un manual de funciones, los trabajadores consideran que es de suma importancia para la empresa, ya que especificará las actividades que deben realizar cada colaborador, de la misma manera mejorará la comunicación interna entre los colaboradores generando el trabajo en equipo, además de fomentar la comunicación interna entre los departamentos de la empresa.

En la empresa de estudio se pudo notar que las actividades de trabajo establecidas afectan la eficiencia operativa por la razón de que no se realizó la revisión de cada una de las tareas que se realizan en la empresa, esto da lugar al hecho de que no están controlados.

En materia administrativa, EURIPRIN S.A. presenta muchas desventajas en cuanto a las actividades de desarrollo de su objeto social, ya que las políticas de control existentes para realizar sus funciones en el departamento comercial son incompatibles con la misión y visión de la organización, situación que implica una serie de trastornos en forma de funciones que ejecutan y desarrollan procesos implicados por la actividad económica de la empresa.

5. CONCLUSIONES

En el período que se llevó este proyecto de investigación, se pudo entender que el mayor problema en la actualidad en el departamento comercial de la Empresa Euriprin S.A., radica en el momento de tener que designar tareas a los empleados.

Debido a las falencias identificadas se pudo notar que la empresa necesita contar con un manual de procesos que ayude a trabajar de forma adecuada y deje el lado de la incertidumbre, reduciendo el grado de error que pueda existir en la implementación de los estados financieros que aparecen en la empresa.

Al mismo tiempo, se diseñó de forma detallada los procesos, y a su vez deben actualizarse en un período determinado, ya que en la actualidad existe un mundo constante de cambios y desarrollos tecnológicos que deben cumplir si realmente se quiere el desarrollo de una empresa o negocio.

6. RECOMENDACIONES

Después de un análisis exhaustivo de cada una de las variables estudiadas, se recomienda que los gerentes y el personal administrativo que componen la empresa apliquen las pautas y directrices y los procesos para tener un parámetro que debería ser tener en cuenta en la implementación de las actividades diarias, ya sea en ventas o en medios administrativos, para que puedan tomar decisiones financieras adecuadas y aplicarlas correctamente.

7. BIBLIOGRAFIA

Acevedo, A., & López, A. (2015). *El proceso de la entrevista: conceptos y modelos*. Mexico.

Alvarez Torres, M. G. (2016). Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos. (Primera). Mexico, Mexico: Panorama Editorial.

Alvira, F. (2015). *La encuesta: una perspectiva general metodológica*. Mexico.

Bazán, P., Garro, J. M., Giandini, R., & Diaz, J. (2015). Mejora de la monitorización y ejecución de procesos de negocio con integración y socialización. *Computing Conference (CLEI), 2015 Latin American*, 1-12.

ANEXOS

PROPUESTA

Luego de la investigación de los datos de la empresa EURIPRIN S.A., que se describe en detalle en este proyecto de investigación, se ha preparado manuales para las áreas de compra y venta de productos.

Manual de procesos para el área de compras

ÁREA: COMPRAS		EURIPRIN S.A.
EMPRESA: EURIPRIN S.A.		
<div style="text-align: center;"><p>MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA DE COMPRAS</p><p>DIRIGIDO A:</p><ul style="list-style-type: none">• Gerencia• Departamento contable• Bodega</div>		
ELABORADO POR:	APROBADO POR:	FECHA DE ELABORACIÓN:
		VERSIÓN:

MANUAL DE PROCESOS		EURIPRIN S.A.	PÁG. 2
Área: Compras			
Proceso: Compra de mercadería			
<div>ÍNDICE GENERAL</div> <div><div><div>I.</div><div>Introducción</div><div>Pág. 3</div></div><div><div>II.</div><div>Objetivo y alcance</div><div>Pág. 4</div></div><div><div>III.</div><div>Marco legal</div><div>Pág. 5</div></div><div><div>IV.</div><div>Diagrama de áreas relacionadas</div><div>Pág. 6</div></div><div><div>V.</div><div>Control interno</div><div>Pág. 7</div></div><div><div>VI.</div><div>Procedimiento</div><div>Pág. 8</div></div><div><div>VII.</div><div>Diagrama de flujo</div><div>Pág. 15</div></div><div><div>VIII.</div><div>Simbología</div><div>Pág. 16</div></div></div>			
MANUAL DE PROCESOS			

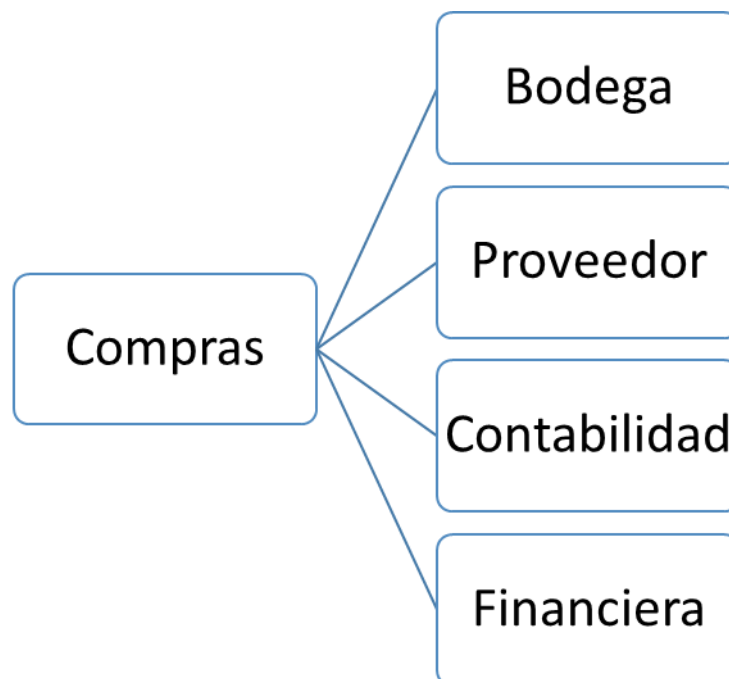
Área: Compras		EURIPRIN S.A.	PÁG.
I. Introducción			3
<div>INTRODUCCIÓN</div> <p>Para el EURIPRIN S.A., la implementación del manual del proceso de adquisición es de suma importancia para su crecimiento y desarrollo día a día. El manual proporcionará un mejor control sobre cada una de las actividades llevadas a cabo por el personal.</p> <p>El Manual de Procesos proporcionará la fortaleza administrativa y proporcionará las herramientas necesarias para que las actividades relacionadas con bienes sean más efectivas y para mantener una relación con el proveedor principal.</p> <p>Se continuará ejecutando informes preparados en Excel, lo que facilitará el desarrollo de actividades que desempeñan un papel importante en el proceso de compra. Informar las cantidades de productos actuales en el almacén y las cantidades de productos recibidos del proveedor.</p> <p>El Manual de procesos estará sujeto a futuros cambios para mejorar sus actividades diarias.</p>			
MANUAL DE PROCESOS		EURIPRIN S.A.	PÁG.
Área: Compras			

II. Objetivo y alcance	4
<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Optimizar las actividades diarias, ordenar al personal que realice las tareas asignadas para evitar la duplicación, y que el proceso de compra sea un proceso lógico y con la documentación requerida para obtener excelentes resultados.</p> <p>ALCANCE</p> <p>Este manual será aplicado diariamente por los departamentos involucrados en la compra de bienes, desde la gestión financiera hasta el personal del almacén, y las actividades relacionadas con esta área también serán controladas por el manual.</p>	

MANUAL DE PROCESOS		EURIPRIN S.A.	PÁG. 5
Área: Compras			
III.	Marco legal		
<div>MARCO LEGAL</div> <div><div><input type="checkbox"/></div><div>Código de Trabajo del Ecuador.</div></div> <div><div><input type="checkbox"/></div><div>Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios.</div></div> <div><div><input type="checkbox"/></div><div>Normas Internacionales de Auditoría</div></div>			

MANUAL DE PROCESOS	EURIPRIN S.A.	PÁG. 6
Área: Compras		
IV. Diagrama de áreas relacionadas		

DEPARTAMENTOS QUE PARTICIPAN EN LA COMPRA



MANUAL DE PROCESOS	EURIPRIN S.A.	PÁG. 7
Área: Compras		

V. Control Interno		
<p style="text-align: center;">CONTROL INTERNO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Una vez al mes, el gerente del departamento de contabilidad debe participar en la adquisición física del inventario, como observador, verificando el conteo correcto de los bienes y ajustando las diferencias que puedan surgir. 2. El acceso al almacén debe ser limitado y solo el almacenista debe ingresar. 3. Realice un descuento mensual de los documentos de compra para confirmar el control secuencial. Además, se realizará el cumplimiento del objetivo de la compra de bienes. 		
MANUAL DE PROCESOS	EURIPRIN S.A.	PÁG.
Área: Compras		

VI. Proceso		
<p>1. Objetivo</p> <p>Establecer los procesos a seguir para la compra, el recibido y la cancelación de la mercancía, asegurando el cumplimiento de la política de la compañía.</p> <p>2. Alcance</p> <p>Los procesos descritos en este documento alcanzan la gestión del proveedor, el almacén, la contabilidad y la gestión financiera.</p> <p>3. Responsabilidades</p> <p><u>Jefe de Bodegas</u></p> <p>Responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Elaborar orden de pedido Realizar toma física de inventario Recibir la mercadería <p><u>Gerente financiero</u></p> <p>Responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aprobar el pago al proveedor Aprobar la orden de pedido Emitir la orden de compra de la mercadería Revisar el informe de toma física <p><u>Proveedor</u></p> <p>Responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Emitir notas de crédito por la mercadería faltante Despachar la mercadería solicitada 		
MANUAL DE PROCESOS	EURIPRIN S.A.	PÁG. 9
Área: Compras		
VI. Proceso		

Contabilidad

Responsable de:

- Cancelar las cuentas por pagar al proveedor
- Elaborar la devolución de mercadería
- Ingresar en el sistema contable las facturas de compra
- Ingresar las notas de crédito en el sistema
- Observar la toma física (mensualmente)

4. Definiciones

4.1. Ver la toma de existencias físicas.

- 4.1.1.** La toma física de los bienes en el almacén se realiza cada viernes por la tarde.
- 4.1.2.** La toma física es realizada por el gerente del almacén con la observación del contador principal (mensual)
- 4.1.3.** Emite y envía numerosos informes sobre el estado de los bienes de mercancías a la gestión financiera y contabilidad.

4.2. Crear un formulario de pedido

- 4.2.1.** El informe de listado físico se toma como referencia para crear un formulario de pedido, la cantidad de bienes necesarios para una venta semanal.

4.3. Recepción de mercadería

- 4.3.1.** Determinar las cantidades de productos que se reciben
- 4.3.2.** Detección de productos no entregados, dañados o en malas condiciones

MANUAL DE PROCESOS	EURIPRIN S.A.	PÁG. 10
Área: Compras		
VI. Proceso		

4.3.3. Una copia de la factura indica qué productos no se han recibido.

4.3.4. Preparar documento de recepción de los bienes con las novedades presentadas.

4.3.5. Enviar la factura original y el informe de recibo.

4.4. Observación de la toma física

4.4.1. El jefe del departamento de contabilidad observará la toma de inventario físico una vez al mes, sin previo aviso.

4.5. Emisión de orden de compra y orden de pedido

4.5.1. La administración de almacenamiento emite una orden de pago que ha sido auditada por la gerencia financiera para su aprobación.

4.5.2. Con base en la orden de compra y los objetivos de compra que deben obtenerse con el proveedor, se realiza una orden de pedido final.

4.5.3. El formulario de pedido se envía por correo al proveedor para continuar enviando.

4.6. Despacho de la mercadería

4.6.1. El proveedor suministra los productos, ordenados por pedidos, todos los sábados por la mañana. Los pedidos se envían una semana después de su solicitud.

4.6.2. Los bienes entregados por el proveedor se revisan junto con el gerente del almacén y el personal del proveedor.

4.6.3. El proveedor emite una nota de crédito para los bienes que no se despacharon de manera completa o adecuada si ocurriera.

MANUAL DE PROCESOS	EURIPRIN S.A.	PÁG. 11
Área: Compras		
VI. Proceso		

4.7. Revisión de toma física

4.7.1. El informe numérico se compara con el inventario del Kardex.

4.8. Ingreso de factura

4.8.1. La factura se registra en el sistema contable de la empresa para que las cantidades de inventario se actualicen.

4.9. Devolución de mercadería

4.9.1. Informe de recepción de mercancías se registran Reembolsos por artículos no entregados para mantener las actualizaciones ordinarias de inventario.

4.9.2. Preguntar al vendedor por los productos devueltos o facturados, no entregados.

4.9.3. Se registra una nota de crédito en el sistema contable, solo para continuar con los ajustes contables.

4.10. Pago del principal proveedor

4.10.1. Los sábados, el proveedor entrega los bienes y las facturas se ingresan en el sistema de contabilidad, se emitirá un certificado de deducción en la cuenta original y un recibo de pago para permitir que el departamento financiero apruebe el pago y lo cancele el lunes.

MANUAL DE PROCESOS	EURIPRIN S.A.	PÁG. 12
Área: Compras		
VI. Proceso		

5. Descripción

- 51** El jefe de bodega debe llevar a cabo un inventario físico cada viernes por la mañana para obtener existencias de inventario en almacén, con detalles de la existencia de diferencias.

Sorprendentemente, un viernes de cada mes, el jefe del departamento de contabilidad participará como un espectador de entrada física que se realizada por el jefe del almacén.

- 52** Emite un informe del stock sobre el estado actual de los bienes, desde el cual se enviará la copia al departamento financiero y otra copia al departamento de contabilidad. El original permanecerá en el almacén.

- 53** El informe de toma física se crea un formulario de pedido, en formato Excel especificado y aprobado por el proveedor. De esta manera, los bienes requeridos para mantener el nivel de existencias y cubrir la demanda de ventas de la empresa se describen en detalle.

- 54** El formulario de pedido se envía al departamento financiero por correo electrónico.

- 55** La gerencia financiera es responsable de revisar el formulario de pedido para el cual se verifica que las cantidades requeridas del producto son precisas y son necesarias para cumplir con los objetivos impuestos por el proveedor.

- 56** La administración financiera imprime el pedido final y la prueba de aprobación. Un documento impreso será escaneado y enviado al proveedor mediante correo electrónico.

MANUAL DE PROCESOS	EURIPRIN S.A.	PÁG. 13
Área: Compras		
VI. Proceso		

- 5.7** El proveedor realiza transacciones de bienes el sábado por la mañana y el pedido solicitado se envía el viernes y despacho al sábado siguiente.
- 5.8** Los bienes son provistos por el personal del almacén. El gerente del almacén revisa, junto con el personal del proveedor, la cantidad y el estado de los productos. El gerente de almacén es responsable de cuantificar las cantidades de los productos recibidos, detectar los bienes que no se entregan y / o dañados. Si hay una desventaja, el encargado del almacén debe proporcionar en detalle los productos que no se envían a la factura (original y copia). Además, el personal del proveedor debe firmar al pie de la observación para aceptarlos.
- 5.9** El encargado del almacén debe preparar un informe numerado sobre la recepción de los bienes que se entregarán para su financiación y cálculo, junto con la entrega original y una copia del informe del recibo.
- 5.10** El departamento de bodega entrega la factura original emitida por el proveedor al departamento de contabilidad.
- 5.11** El departamento de contabilidad ingresa la cuenta en el sistema contable, teniendo en cuenta las observaciones enumeradas en la factura. Si hay una entrega facturada del producto, el departamento de contabilidad registra el sistema de devolución de mercancías para actualizar el inventario.
- 5.12** El Departamento de Contabilidad prepara una solicitud de reembolso para los inventarios que han sido facturados y no entregados. La solicitud de reembolso se envía al proveedor mediante correo electrónico.

MANUAL DE PROCESOS	EURIPRIN S.A.	PÁG. 14
Área: Compras		
VI. Proceso		

5.13 Cuando un proveedor recibe una nota de crédito, el departamento de contabilidad realiza ajustes contables sin afectar el Kardex.

5.14 Cuando ingresa la factura en el sistema de contabilidad, se preparan un recibo y un certificado de cancelación.

5.15 La gerencia financiera recibe un comprobante de salida, lo revisa y lo aprueba. Su aprobación queda confirmada por la firma en el documento.

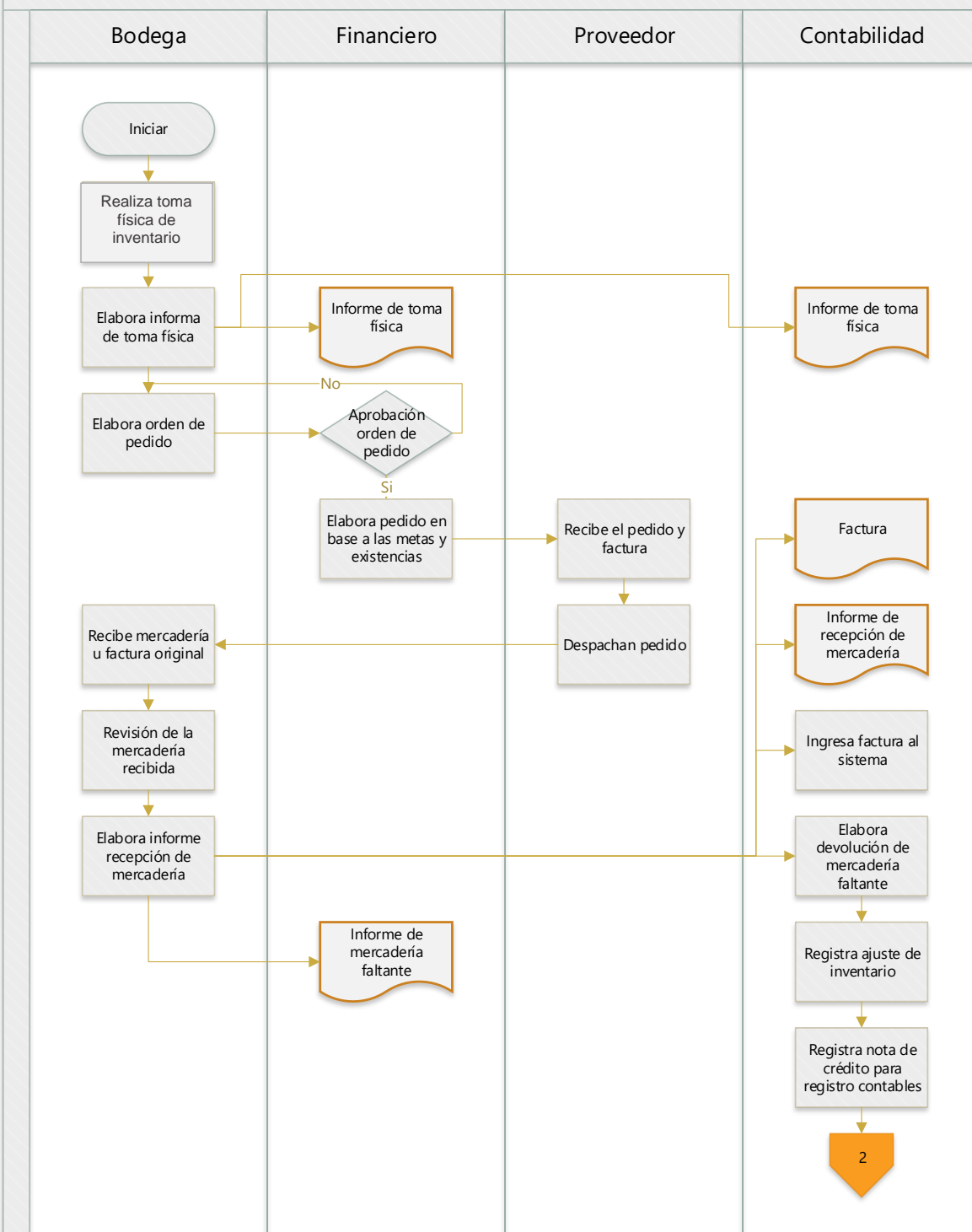
5.16 Certificados de egreso aprobados, regresen al departamento de contabilidad que paga el proveedor del servicio el lunes.

5.17 El proveedor firma el recibo de los valores.

5.18 Los recibos salientes se archivan con el departamento de contabilidad.

MANUAL DE PROCESOS	EURIPRIN S.A.	PÁG. 15
Área: Compras		
VII. Diagrama de flujo		

Diagrama de flujo



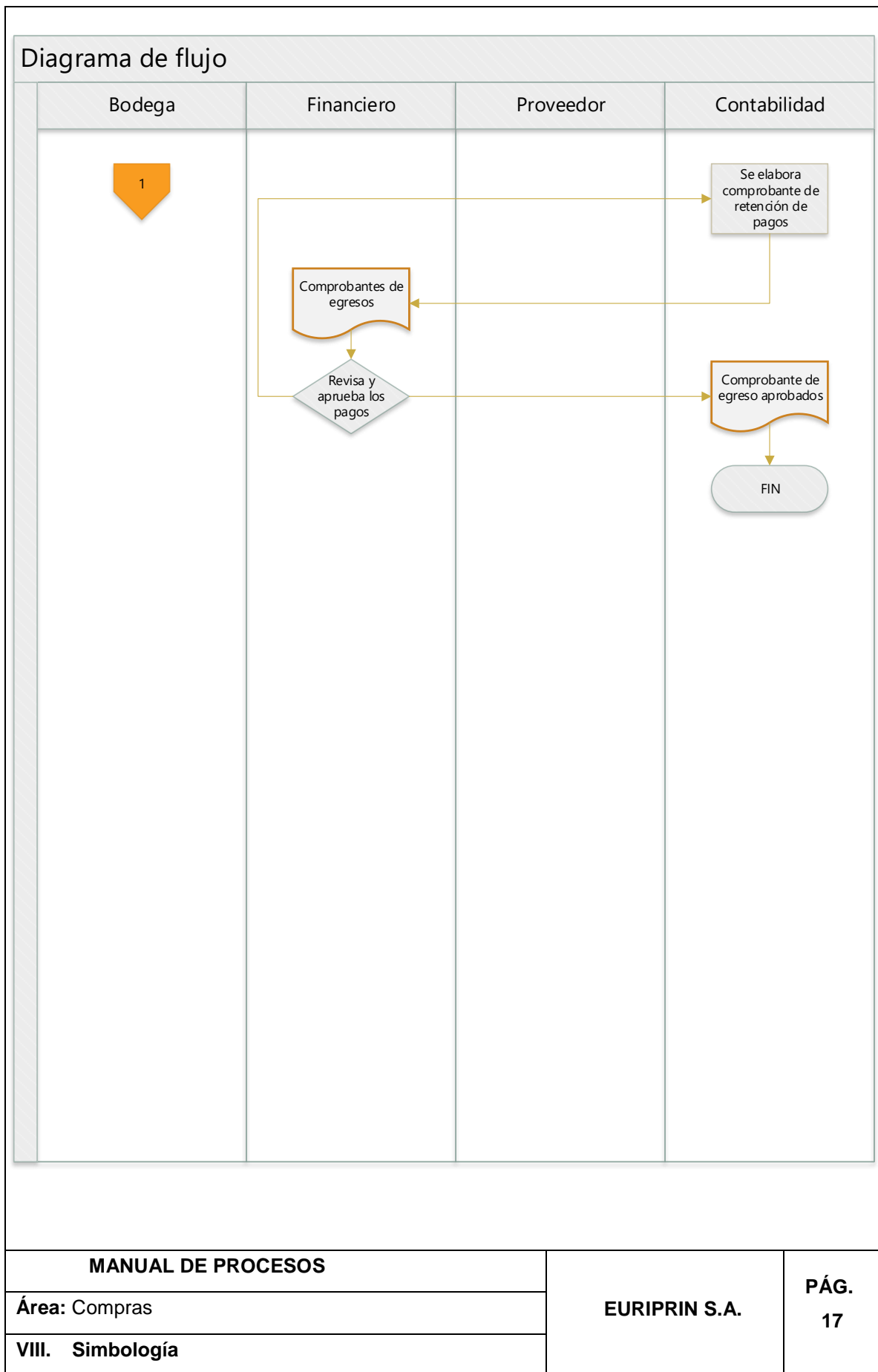
MANUAL DE PROCESOS

Área: Compras

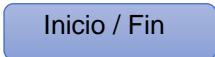

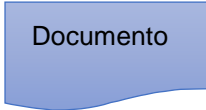
VII. Diagrama de flujo

EURIPRIN S.A.

PÁG.
16



SIMBOLOGÍA

Símbolo	Significado
	<ul style="list-style-type: none">Se usa para representar el principio o el final del algoritmo. También puede representar una parada o pausa programada que se requiere para ejecutarse en el programa.
	<ul style="list-style-type: none">Se utiliza para un proceso particular, el que comúnmente se usa para presentar una instrucción o cualquier tipo de operación que causa un cambio en el valor.
	<ul style="list-style-type: none">Se utiliza para presentar la salida de información a través de impresiones.

Manual de procesos para el área de ventas

ÁREA: Ventas	EURIPRIN S.A.
EMPRESA: EURIPRIN S.A.	

MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA DE VENTAS

DIRIGIDO A:

- Gerencia
- Departamento contable
- Bodega
- Vendedores

ELABORADO POR:	APROBADO POR:	FECHA DE ELABORACIÓN:
-----------------------	----------------------	------------------------------

MANUAL DE PROCESOS	EURIPRIN S.A.	PÁG. 19
Área: Ventas		
Proceso: Compra de mercadería		

		VERSIÓN:
--	--	-----------------

ÍNDICE GENERAL

I.	Introducción	Pág. 20
II.	Objetivo y alcance	Pág. 21
III.	Marco legal	Pág. 22
IV.	Diagrama de áreas relacionadas	Pág. 2 3
V.	Control interno	Pág. 24
VI.	Definiciones	Pág. 2 6
VII.	Diagrama de flujo	Pág. 28
VIII.	Simbología	Pág. 29

MANUAL DE PROCESOS	EURIPRIN S.A.	PÁG. 20
Área: Ventas		
I. Introducción		

INTRODUCCIÓN

Para EURIPRIN S.A., la implementación de manuales de procesos para el área de ventas es crucial para el crecimiento y el desarrollo en el día a día. El manual brinda un mejor control sobre cada actividad realizada por los empleados que participan en el ciclo de ventas.

El Manual de Procesos proporcionará fortaleza administrativa y proporcionará las herramientas necesarias para asegurar que las actividades relacionadas con la venta de bienes sean más efectivas como gestión de cobranza y despacho.

Implementara un informe elaborado en Excel que facilite el desarrollo de actividades que desempeñan un papel importante en el proceso de ventas. El personal de logística puede recibir información detallada sobre sus coleccionables y observaciones para que puedan informar noticias publicadas mientras están fuera de la oficina.

La documentación puede cambiar para que la empresa mejore las actividades de rutina en el futuro.

MANUAL DE PROCESOS	EURIPRIN S.A.	PÁG. 21
Área: Ventas		
II. Objetivo y alcance		

OBJETIVO GENERAL

Al optimizar las actividades diarias de la empresa, los empleados son dirigidos a evitar la duplicación y realizar tareas específicas, y los procesos de ventas obtienen resultados superiores basados en procesos lógicos y documentos necesarios.

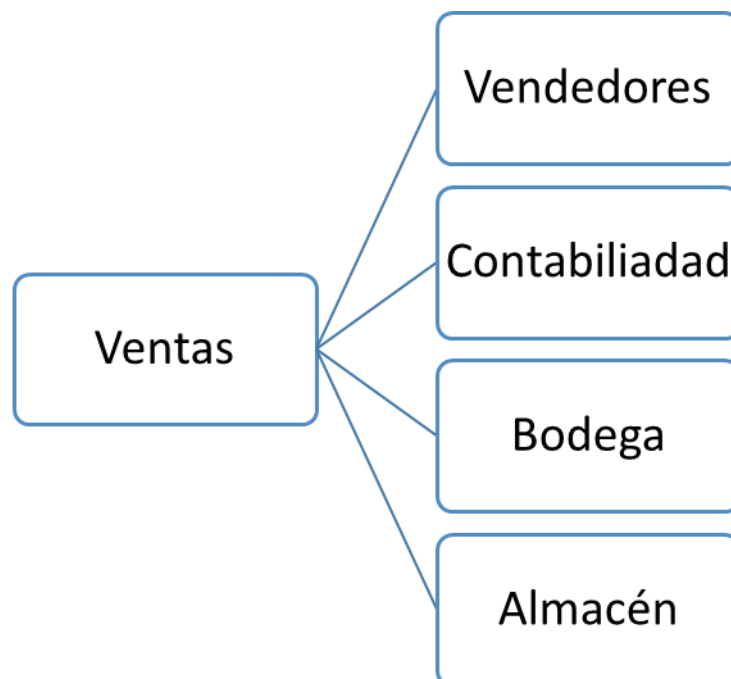
ALCANCE

Este manual será puesto en práctica por los departamentos que participan en las actividades llevadas a cabo dentro del flujo de ventas, desde el vendedor hasta el personal de logística, y las actividades relacionadas con este campo también serán manejadas por el manual.

MANUAL DE PROCESOS		EURIPRIN S.A.	PÁG. 22
Área: Ventas			
III.	Marco legal		
<div>MARCO LEGAL</div> <div><div><input type="checkbox"/></div><div>Código de Trabajo del Ecuador.</div></div> <div><div><input type="checkbox"/></div><div>Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios.</div></div> <div><div><input type="checkbox"/></div><div>Normas Internacionales de Auditoría</div></div>			

MANUAL DE PROCESOS	EURIPRIN S.A.	PÁG. 23
Área: Ventas		
IV. Diagrama de áreas relacionadas		

DEPARTAMENTOS QUE PARTICIPAN EN LA
VENTAS



MANUAL DE PROCESOS	EURIPRIN S.A.	PÁG. 24
Área: Ventas		

V. Control Interno		
<p style="text-align: center;">CONTROL INTERNO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La factura registrada en el sistema debe ser el mismo que el número de factura aprobado por el Servicio de Rentas Internas (SRI). 2. Asegurar de que la cantidad enviada desde el almacén coincida con el volumen de la nota de pedido. 3. Revisar los bienes devueltos por los almacenes para determinar el motivo de la devolución. 4. Utilizar la solicitud enviada para ajustar el efectivo recibido en relación a cobros al cliente. 5. Efectuar un análisis de los valores de manera periódica. 		
MANUAL DE PROCESOS	EURIPRIN S.A.	PÁG.
Área: Ventas		

VI. Objetivo alcance y responsabilidades		
<p>1. Objetivo</p> <p>Asegurar el cumplimiento de las políticas corporativas mediante el establecimiento de procesos para la venta de bienes, la recopilación de clientes y el análisis de carteras.</p> <p>2. Alcance</p> <p>Los procesos descritos en este documento llegarán al vendedor, jefe de crédito, facturas, bodega y logística de la empresa</p> <p>3. Responsabilidades</p> <p><u>Vendedores</u></p> <p>Responsable de: Aceptar pedidos.</p> <p> Ingresar las órdenes en el sistema</p> <p><u>Bodega</u></p> <p>Responsable de: Despacho de productos de bodega.</p> <p> Ver los productos en devolución.</p> <p> Realiza el informe de mercancía en devolución.</p> <p><u>Contabilidad</u></p> <p>Responsable de: Encargado de registrar los valores contables de mercadería distribuida</p> <p> Verificar en el sistema valores registrados</p> <p><u>Almacén</u></p> <p>Responsable de: Encargado de realizar el pedido a bodega general</p> <p> Recibir bienes despachados</p>		
MANUAL DE PROCESOS	EURIPRIN S.A.	PÁG. 26
Área: Ventas		
VI. Definiciones		

4. Definiciones

4.1. Ingreso de orden de pedido

4.1.1. Cada sucursal debe realizar una orden de pedido para solicitar bienes o mercaderías correspondientes.

4.2. Revisión de pedidos

4.2.1. El vendedor considera los pedidos realizados por las sucursales para controlar los bienes solicitados a los clientes.

4.3. Informes de facturas orden de pedidos pendientes

4.3.1. Se prepara un informe en formato Excel y se enviará saldos al día siguiente.

4.3.2. El informe se entrega a logística junto con una copia de las órdenes que se recopilarán al día siguiente, y se entrega una copia del informe a los registros contables para su control.

MANUAL DE PROCESOS	EURIPRIN S.A.	PÁG. 27
Área: Ventas		
VI. Proceso		

4.5. Despacho de mercadería

4.5.1. Con la ayuda de la guía de despacho emitida, el jefe de bodega envía la mercancía al personal de logística.

4.5.2. Una copia de la guía debe ser firmada por el jefe del departamento de logística.

4.6. Recepción de mercadería en devolución

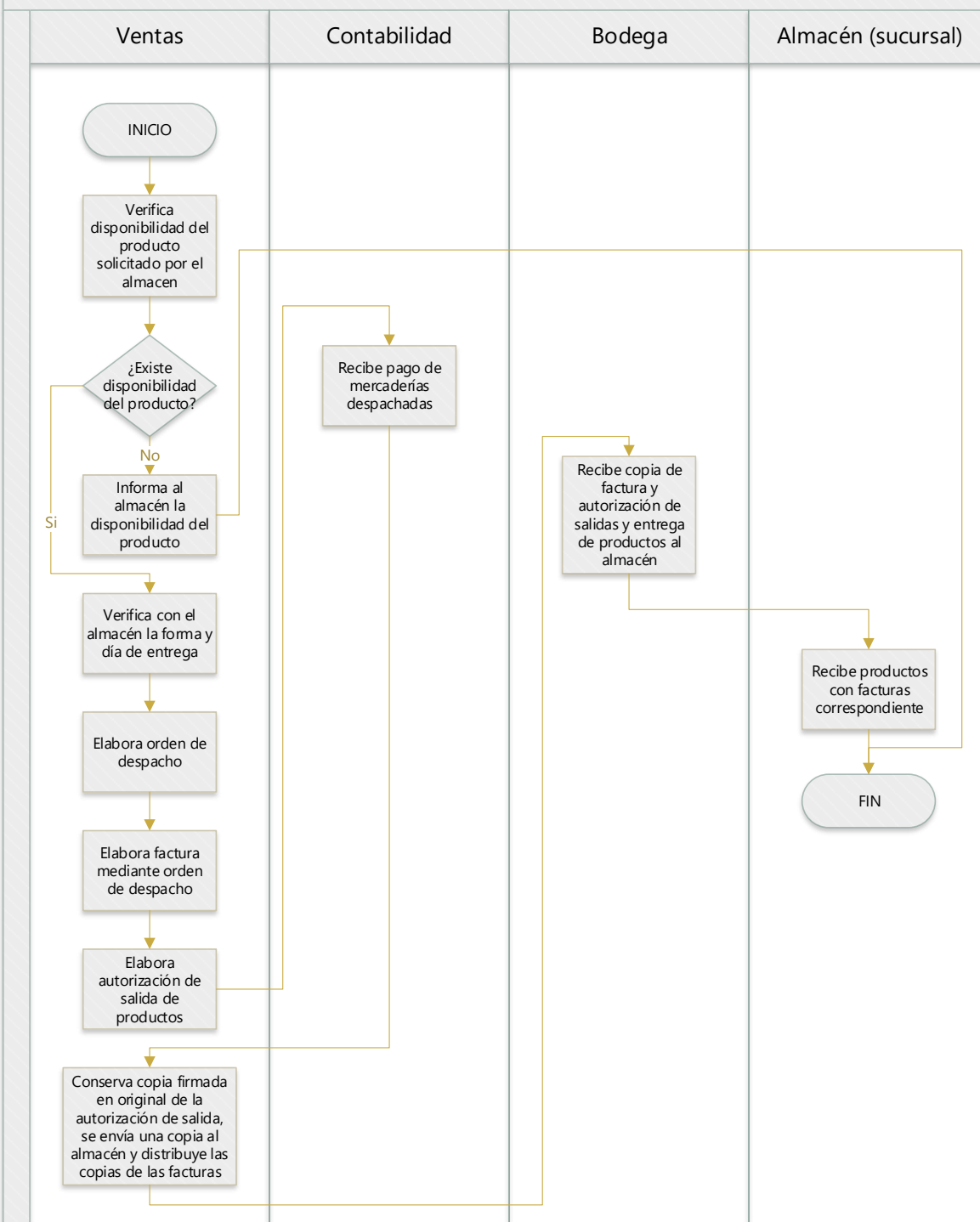
4.6.1. Los bienes devueltos por la expiración del período se reciben por separado de los bienes que la sucursal no aceptó en el momento del envío.

4.6.2. Los bienes devueltos en relación con la expiración del período de validez se emiten un informe para el registro e indican que los bienes serán reemplazados al día siguiente.

4.6.3. Se enviará un informe de devolución a contabilidad.

MANUAL DE PROCESOS	EURIPRIN S.A.	PÁG. 28
Área: Ventas		
VII. Diagrama de flujo		

Diagrama de flujo



MANUAL DE PROCESOS

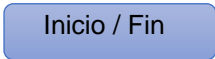

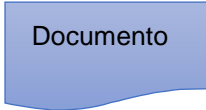
Área: Ventas

VIII. Simbología

EURIPRIN S.A.

PÁG.
29

SIMBOLOGÍA

Símbolo	Significado
	<ul style="list-style-type: none">Se usa para representar el principio o el final del algoritmo. También puede representar una parada o pausa programada que se requiere para ejecutarse en el programa.
	<ul style="list-style-type: none">Se utiliza para un proceso particular, el que comúnmente se usa para presentar una instrucción o cualquier tipo de operación que causa un cambio en el valor.
	<ul style="list-style-type: none">Se utiliza para presentar la salida de información a través de impresiones.