

T658. 314
Q487a



**PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DEL ECUADOR
SEDE AMBATO**
SERÉIS MIS TESTIGOS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**DISERTACIÓN DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO COMERCIAL CON MENCIÓN EN PRODUCTIVIDAD.**

TEMA

**ANÁLISIS DE LOS PROCESOS EN LA DISTRIBUIDORA Y
COMERCIALIZADORA QUISIMALÍN Y SU IMPACTO EN LA
PRODUCTIVIDAD EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2009**

Autor:

LUIS GILBERTO QUISIMALÍN SANTAMARÍA

Director:

ECO. MBA. NELSON LASCANO AIMACAÑA

AMBATO – ECUADOR

JUNIO 2010



Nº de Ingreso:	005477
Precio:	\$80.00
canje:	Donación <input checked="" type="checkbox"/> Compra <input type="checkbox"/>
Fecha de factura:	
Fecha de Ingreso:	10/02/2010

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL
HOJA DE APROBACIÓN.

Tema:

Análisis de los procesos en la Distribuidora y Comercializadora Quisimalín y su impacto en la productividad en el primer semestre del año 2009

Autor:

Luis Gilberto Quisimalín Santamaría

DIRECTOR DE DISERTACIÓN

Nelson Lascano, Eco. MBA.

f. 

CALIFICADOR

Ángel Ortiz. Dr.

f. 

CALIFICADOR

Fabrizio Viera Ing

f. 

DIRECTOR ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Jorge Núñez Ing. MBA

f. 

SECRETARIO GENERAL PROCURADOR PUCESA

Pablo Poveda Mora, Ab

f. 



SECRETARIA GENERAL
PROCURADURIA

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Luis Gilberto Quisimalín Santamaría, portador de la cédula de ciudadanía No. 180298281-7 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de Ingeniero Comercial son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.



Luis Gilberto Quisimalín Santamaría.

C.I. 180298281-7

AGRADECIMIENTO.

Mi agradecimiento especial al economista Nelson Lascano, que con su ayuda y acertada dirección, colaboración y ejemplo han sido una guía en la elaboración de este trabajo; al Ingeniero Jorge Núñez Director de la Escuela de Administración de Empresas; a las autoridades y docentes que confiaron en mí, fueron mi apoyo muy especial para la culminación de mi carrera; a mis padres y hermanos por ser mi ejemplo a seguir en la vida; a mi enamorada Amalia por acompañarme en este tiempo y a todos mis compañeros y amigos que a lo largo de mi carrera me acompañaron en las buenas y malas, a Adrian, Arturo, Wilson con quien compartí experiencias únicas en mi vida y a todos quienes de alguna u otra manera siempre me brindaron su ayuda....

Finalmente a la "DISTRIBUIDORA QUISIMALÍN" por proporcionarme la información precisa para la obtención del trabajo.

A todos ustedes mi agradecimiento eterno.

Luis Gilberto Quisimalín Santamaría.

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a todos mis seres queridos, que con su apoyo han estado pendientes de mi superación personal y profesional: a mi familia de manera especial a mis Padres Gilberto y Marthita, a mi hermana Iliana y mi hermano Mauricio y a mis sobrinos, por ser pilares fundamentales en todas las etapas de mi vida ya todas las personas especiales que sin esperar, manifestaron cariño comprensión y predisposición.....

RESUMEN.

Ambato, por muchos años ha venido caracterizándose por el comercio, la industria y su artesanía, básicamente por el trabajo y pujanza de su gente, a ello se suma su ubicación estratégica y geográfica.

Es importante la realización de este trabajo de investigación, ya que se podrá lograr los máximos resultados en el aspecto operativo como en la parte comercial a través de la definición de dos aspectos básicos como son la consecución de la distribución y venta y sobre todo el servicio y la satisfacción de los clientes así como una adecuada administración de sus recursos propios.

En la empresa se necesita mejorar, establecer y estandarizar procesos que agilicen la comercialización. Para esto se deben establecer procesos para que se cumplan con los requerimientos establecidos por la Norma y obtener procesos estandarizados. El servicio que entrega Distribuidora Quisimalín en nuestra ciudad a través de la exhibición y distribución de productos es lo que se denomina comercialización entendiéndose como tal la planificación, organización y control de los bienes y servicios para favorecer el desarrollo adecuado de procesos.

La presentación del sistema de procesos tiene la finalidad ser una guía para que sea ejecutada para el mejoramiento de la comercialización en base a la información obtenida del grupo encuestado y está enfocado en una forma factible y entendible para el lector de la información

ABSTRACT.

Ambato, for many years has been characterized by trade, industry and crafts mainly it's people for work and the kindness. This is coupled with its strategic and geographic location.

It is important to carry out this research, to be able to get the best results in the operational and commercial areas through the definition of two basic aspects such as achieving distribution and sales and on all service and customer satisfaction and proper administration of its own resources.

The company needs to improve, develop and standardize processes to enable commercialization. For this processes must be set processes to meet the requirements established by the Standard and thereby obtain a standardized process. The service provided by Gilberto Quisimalin in our city to through the exhibition and distribution of products is called marketing which is the planning, organization and control of services to promote the suitable development of the product.

The presentation of the process system is intended as a guide to be executed for improvement of marketing based on information obtained from customers, managers, suppliers and employees and is focused in a feasible and understandable way for the information reader.

TABLA DE CONTENIDOS

HOJA DE APROBACIÓN	2
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN.	vi
ABSTRACT.....	vii
TABLA DE CONTENIDOS	viii
TABLA DE GRÁFICOS.....	xii
TABLAS.....	xiv
CAPÍTULO I.	1
PLAN DE DISERTACIÓN	1
1.1 <i>Reseña histórica</i>	1
1.2 <i>Situación actual</i>	2
1.3 <i>Misión</i>	2
1.4 <i>Visión</i>	3
1.5 <i>Valores</i>	3
1.6 <i>Estructura de la Empresa</i>	4
1.7 <i>Organigrama Estructural</i>	5
1.8 <i>Organigrama Funcional</i>	6
1.9 <i>Planteamiento del Problema</i>	7

1.9.1	Contextualización.....	7
1.9.2	Análisis Crítico.....	9
1.9.3	Formulación del problema.....	11
1.9.4	Delimitación.....	11
1.10	<i>Objetivos</i>	11
1.10.1	Objetivo General.....	11
1.10.2	Objetivos Específicos.....	12
1.11	<i>Justificación</i>	12
CAPITULO II:		14
MARCO TEÓRICO.....		14
2.1	<i>Antecedentes investigativos</i>	14
2.2	<i>Fundamentación metodológica</i>	21
2.3	<i>Fundamentación teórica</i>	21
2.4	<i>Procesos</i>	22
2.4.1	Conceptos básicos:.....	22
2.5	<i>Normas ISO</i>	25
2.6	<i>Hipótesis</i>	28
2.7	<i>Variables</i>	29
2.7.1	Constelación de ideas para describir las variables.....	30
2.7.2	Variable dependiente: productividad.....	31
CAPITULO III:		32
METODOLOGÍA.....		32
3.1	<i>Metodología</i>	32
3.1.1	Modalidad de la investigación.....	32

3.1.2	Tipos de Investigación.....	32
3.1.2.1	Investigación descriptiva.....	32
3.1.2.2	Investigación correlacional.....	32
3.1.2.3	Investigación explicativa.....	33
3.2	Técnicas e Instrumentos.....	33
3.3	Operacionalización de variables.....	34
3.3.1	Variable Independiente: sistemas de procesos administrativos.....	34
3.3.2	Variable dependiente: Productividad.....	34
3.4	Población y muestra.....	39
3.4.1	Población.....	39
3.4.2	Muestra.....	39
3.4.3	Muestreo.....	39
CAPITULO IV:		41
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.		41
4.1	Cuestionario dirigido a los clientes de "Distribuidora Quisimalín".	41
4.2	Cuestionario dirigido a los gerentes de Distribuidora Quisimalín.....	57
4.3	Cuestionario dirigido a los empleados de "Distribuidora Quisimalín".	72
4.4	Cuestionario dirigido a los proveedores de "Distribuidora Quisimalín".	84
5.1	Conclusiones.....	99
5.2	Recomendaciones.....	100
BIBLIOGRAFIA		102
Anexos		106
CAPITULO VI: PROPUESTA.		120
6.1	Título:.....	120



6.2	<i>Datos informativos:</i>	120
6.3	<i>Antecedentes de la propuesta:</i>	121
6.4	<i>Justificación.</i>	122
6.5	<i>Objetivo general.</i>	123
6.6	<i>Objetivos específicos.</i>	123
6.7	<i>Análisis de factibilidad.</i>	123
6.8	<i>Fundamentación.</i>	125
6.8.1	Manual de procedimientos.	125
6.8.2	Mapa de procesos.	127
6.8.3	Política de la calidad.	128
6.8.4	Planificación del manual de procedimientos	129
6.8.5	Objetivos de la calidad	129

TABLA DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1: Organigrama Estructural</i>	5
<i>Gráfico 2: Organigrama Funcional Elaborado por: Luis Quisimalin</i>	6
<i>Gráfico 3: Diagrama Causa – Efecto</i>	9
<i>Gráfico 4: Variable Independiente</i>	30
<i>Gráfico 5: Variable Dependiente</i>	31
<i>Gráfico 6: Productos comprados con mayor frecuencia</i>	42
<i>Gráfico 7: atención del personal de asesoría</i>	44
<i>Gráfico 8: Nivel de abastecimiento</i>	46
<i>Gráfico 9: Características del servicio</i>	47
<i>Gráfico 10: Inconvenientes con el Servicio</i>	49
<i>Gráfico 11: Solución a problemas</i>	52
<i>Gráfico 12: Grupo por edad</i>	53
<i>Gráfico 13: Género</i>	54
<i>Gráfico 14: Nivel de estudios</i>	56
<i>Gráfico 15: Sistema de Administración</i>	58
<i>Gráfico 16: Financiamiento</i>	59
<i>Gráfico 17: Reclutamiento de personal</i>	61
<i>Gráfico 18: Flujo de recursos</i>	62
<i>Gráfico 19: Canales de Distribución</i>	64
<i>Gráfico 20: Estudios de mercado</i>	65
<i>Gráfico 21: Proyección en ventas</i>	67
<i>Gráfico 22: Incremento en ventas</i>	68
<i>Gráfico 23: Supervisión</i>	70
<i>Gráfico 24: Motivación Vendedores</i>	71
<i>Gráfico 25: Control de Recursos</i>	73
<i>Gráfico 26: Evaluación de Funciones</i>	74

<i>Gráfico 27: Manual de funciones.</i>	76
<i>Gráfico 28: Quejas y reclamos.</i>	77
<i>Gráfico 29: Registros.</i>	78
<i>Gráfico 30: Objetivos de la empresa.</i>	80
<i>Gráfico 31: Supervisión.</i>	81
<i>Gráfico 32: Instrucciones actividades.</i>	83
<i>Gráfico 33: Abastecimiento.</i>	85
<i>Gráfico 34: Servicio Posventa.</i>	86
<i>Gráfico 35: Garantía de venta.</i>	88
<i>Gráfico 36: Sistema de gestión de calidad.</i>	89
<i>Gráfico 37: Planes de capacitación.</i>	91
<i>Gráfico 38: Reuniones clientes.</i>	92
<i>Gráfico 39: Formas de pago.</i>	94
<i>Gráfico 40: "Distribuidora Quisimalin" frente a los requerimientos de la norma ISO 9000</i>	97
<i>Gráfico 41: Mapa de Procesos</i>	127

TABLAS.

<i>Tabla 1: Variable independiente: Sistemas de procesos administrativos.</i>	35
<i>Tabla 2: Variable dependiente: Productividad</i>	38
<i>Tabla 3: Productos comprados con mayor frecuencia.</i>	42
<i>Tabla 4: Atención del personal de asesoría.</i>	44
<i>Tabla 5: Nivel de abastecimiento.</i>	45
<i>Tabla 6. Características de servicio.</i>	47
<i>Tabla 7 : Inconvenientes con el servicio.</i>	48
<i>Tabla 8: Asesoría pos venta.</i>	50
<i>Tabla 9 Solución a problemas.</i>	51
<i>Tabla 10 Grupo por edad.</i>	53
<i>Tabla 11: Género</i>	54
<i>Tabla 12: Nivel de estudios.</i>	55
<i>Tabla 13: Sistema de administración.</i>	57
<i>Tabla 14: Manual de funciones.</i>	75
<i>Tabla 15: Supervisión.</i>	81
<i>Tabla 16: Satisfacción al cliente</i>	130
<i>Tabla 17: Incremento de ingresos</i>	131
<i>Tabla 18: Fuentes de empleo</i>	132
<i>Tabla 19: Bodega</i>	133
<i>Tabla 20: Compras</i>	134
<i>Tabla 21: Bodega</i>	135
<i>Tabla 22: Percheo</i>	136
<i>Tabla 23: Ventas</i>	137
<i>Tabla 24: Facturación</i>	138

CAPÍTULO I.

PLAN DE DISERTACIÓN

1.1 Reseña histórica.

Dentro del ámbito comercial del País y especialmente en Ambato "Distribuidora Quisimalín" inicia sus actividades económicas hace 5 años dedicándose a la comercialización de productos como licores y confites.

La principal Distribuidora Quisimalín inicia sus actividades en el año 1972 en las calles Tomás Sevilla y Cevallos local que se mantiene hasta la fecha, a medida del tiempo fueron creciendo las necesidades de la población abriendo en el año 1991 otro local ubicado en las calles Vargas Torres 09-18 y Darquea con el pasar del tiempo en el año 2004 nace "Distribuidora Quisimalín" ubicado en las calles Sucre 09-13 obteniendo y aumentando más líneas de productos y con otra perspectiva, mejorando el servicio y atención al cliente implementando el autoservicio.

El servicio que entrega Distribuidora Quisimalín en nuestra ciudad a través de la exhibición y distribución de productos es lo que se denomina comercialización entendiéndose como tal en marketing como la planificación, organización y control de los bienes y servicios para favorecer el desarrollo adecuado del producto solicitado, esté en el lugar, en el momento, al precio y en la cantidad requerida garantizando la satisfacción de los deseos expectativas o necesidades.

1.2 Situación actual.

“Distribuidora Quisimalín” es una empresa caracterizada por su dinamia, afán de servicio y variedad de productos.

Cuenta con varias líneas definidas:

- Comercialización de confitería nacional e importada.
- Comercialización de cigarrillos nacionales.
- Comercialización de refrescos.
- Comercialización de licores nacionales y extranjeros al por mayor y menor.

En nuestra variedad de productos innovamos productos según las necesidades del cliente. La empresa cuenta actualmente con 12 empleados que se encuentran distribuidas en el área administrativa; a su vez, necesita mejorar sus procesos para incrementar la productividad, poder crecer en infraestructura y aumentar sus niveles de productividad del recurso humano inmersas en la comercialización con el fin de copar nuevos segmentos de mercado.

1.3 Misión.

La “Distribuidora Quisimalín” tiene la siguiente misión:

“Somos una organización empresarial que comercializamos bebidas y confites de calidad, servicio y precio, satisfaciendo las necesidades a nuestros clientes, caracterizándonos por nuestros valores, estilos y principios propios como organización, en beneficio de nuestro segmento de clientes.”

1.4 Visión.

La "Distribuidora Quisimalín" tiene la siguiente visión:

"Nuestra visión es alcanzar a tener una cultura organizacional propia y fuerte desarrollándonos en nuestro segmento de mercado, ofreciendo a nuestra gente empleo, a nuestros clientes prestancia operacional y un crecimiento rentable sostenido".

Nuestra promesa:

- Crear nuevas alternativas de negocio.
- Aportar nuevas ideas de cambio para el mejoramiento de nuestra organización.
- No crear rivalidades entre los miembros de la organización (no compitas, coopera).
- Tener una mente abierta al cambio.
- Aplicar los conocimientos y experiencia en nuestra organización.

1.5 Valores.

Define su conducta y compromiso con la gente que trabaja con ellos, que invierte en ellos y compra sus productos.

- Innovación: Satisfacer necesidades reales mediante locales atractivos y productos que satisfacen las necesidades del cliente.
- Calidad: cumplir con el compromiso para entregar lo mejor.
- Seguridad: asegurar que el producto que compra no es nocivo para el consumo humano.
- Respeto: cuidar a la gente, comunidades y medio ambiente.

- **Integridad:** Hacer lo que es correcto.
- **Apertura:** Escuchar las ideas de los demás y alentar al dialogo abierto.

1.6 Estructura de la Empresa.

Estructura organizativa está compuesta por un Gerente General, Auditora, Bodeguero, Cajeras, Contador, Gerente Compras, Gerente de Ventas, Gerente Financiero, Auxiliar de Contabilidad, Secretaria, estas unidades como se representa en organigrama reportan a la Gerencia, que supervisa y planifica las actividades del conjunto de la organización. No obstante, posee autonomía para tomar decisiones propias de su campo específico, plantear gestión y manejar sus recursos.

1.7 Organigrama Estructural.

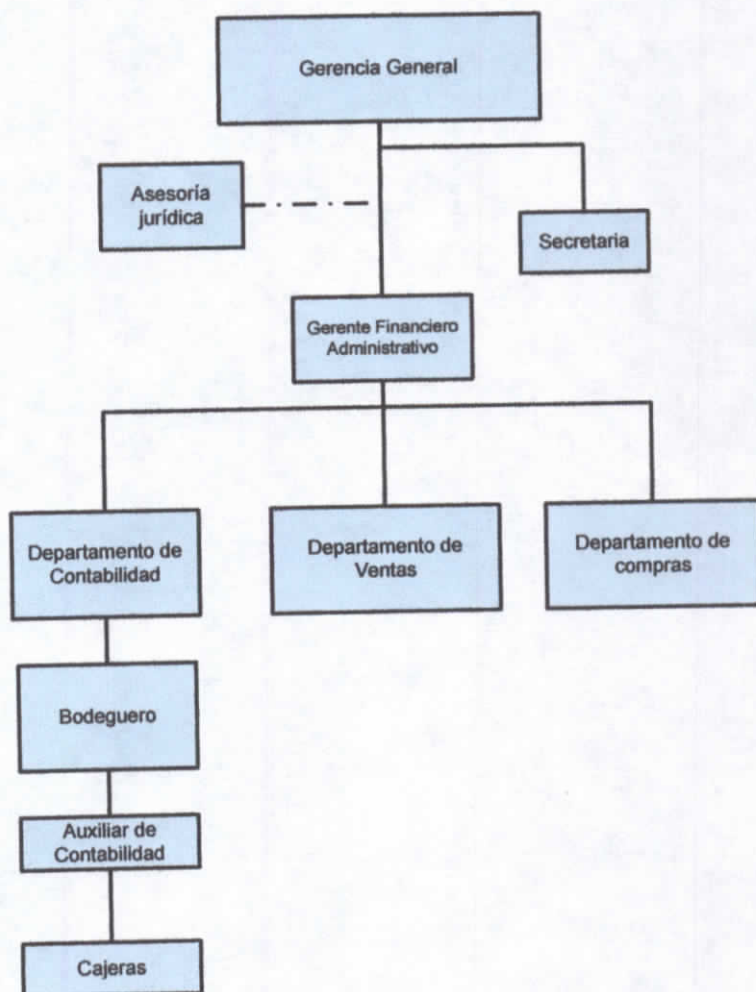


Gráfico 1: Organigrama Estructural
Elaborado por: Luis Quisimalín.

1.8 Organigrama Funcional.

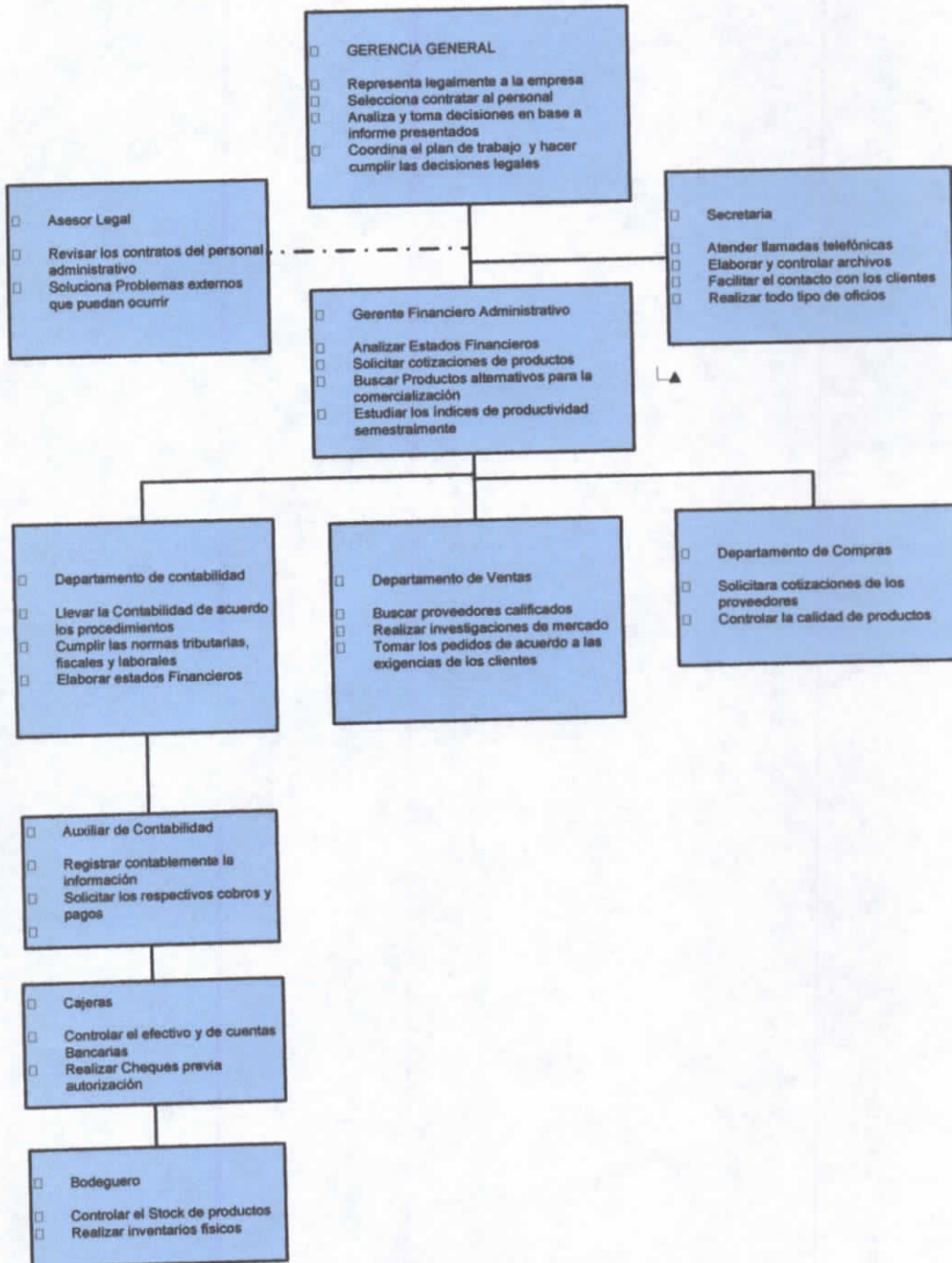


Gráfico 2: Organigrama Funcional
Elaborado por: Luis Quisimalín.

1.9 Planteamiento del Problema.

1.9.1 Contextualización.

En el país actualmente existe una situación económica y política difícil. Después de haberse caracterizado por hechos de dominio público e inestabilidad del año 2005 con derrocamiento por parte del grupo "Los forajidos" y de algún sector de la prensa en contra del entonces presidente de turno. Y con los cambios radicales del gobierno actual; el Ecuador después cerró el 2008 con algunas noticias alentadoras, el barril de petróleo a niveles de precios nunca antes vistos, el PIB superior a los 52572.00 millones de dólares, es decir un superávit primario de 6.25% sin embargo ese excedente se destina al gasto social, y no a la realización de inversiones productivas,

De ahí que el país no haya avanzado en materia de competitividad, pues según el Reporte Global de competitividad que publica cada año el Foro Económico Mundial, el Ecuador en los últimos dos años ha desmejorado su ya crítica posición.

Es evidente que las condiciones descritas anteriormente han afectado de manera significativa al desempeño de las empresas ecuatorianas y particularmente tungurahueses, sin embargo esas mismas condiciones desfavorables han generado un impulso para la innovación y la búsqueda de mayores niveles de productividad basados en la eficiencia.

La inestabilidad en el campo macroeconómico se ha visto acompañada de un mayor grado de inestabilidad jurídica, y política, la situación de orden público y seguridad se ha deteriorado en los últimos años.

De aquí que las empresas ecuatorianas establezcan diversas maneras de penetrar y consolidarse en nuevos nichos de mercados es imprescindible. En el caso ecuatoriano, en época de dolarización, los sectores que mayor dinamismo han presentado en este campo son: los de alimentos, bebidas y servicios.

La provincia de Tungurahua, debido a su ubicación geográfica se ha convertido en un polo importante de desarrollo socio/económico en el centro del país, lo cual es necesario que se establezcan patrones de estudio para medir las necesidades de los potenciales clientes.

Distribuidora Quisimalín, nace en febrero del 1972, en el local ubicado en las calles Vargas Torres 09-18 y Darquea con un capital de veinte mil sucres, el giro principal del negocio es la distribución y comercialización de licores, cigarrillos y bebidas gaseosas. Se inicio con marcas como brandy Bogan; El Dorado, que constituían proveedores a nivel nacional. En cigarrillos las marcas que se comercializaban son Lark, King, Full Blanco, en general líneas top en el mercado.

La distribución y comercialización de licores ha sido la principal línea de negocio de "Distribuidora Quisimalín" hasta hoy y ha ido ascendiendo e incrementando clientes y marcas. En el 2006 nace la idea de incrementar otro punto de venta, este nuevo punto de venta se ubicará en las calles Chasquis y Pichincha. En este local se incrementarán líneas de licor y confites, con el afán de captar otro tipo de segmento de mercado, Distribuidora Quisimalín tiene la idea de dar un sistema de autoservicio dentro de la línea de licores. La apertura de Gilberto Quisimalín permite a la

vez sondear la posibilidad de abrir un supermercado posteriormente en otro lugar más adecuado para el efecto alcanzando una mejor organización en los procesos y control.

A la luz de este crecimiento la empresa familiar enfrenta una realidad de formalizar sus procesos por lo cual la presente investigación enfrentara esta necesidad con la generación de un sistema de Procesos que ayude a la gestión de ventas.

1.9.2 Análisis Crítico.

Determinar los procesos administrativos en la distribuidora Quisimalín y su impacto en la administración de ventas.

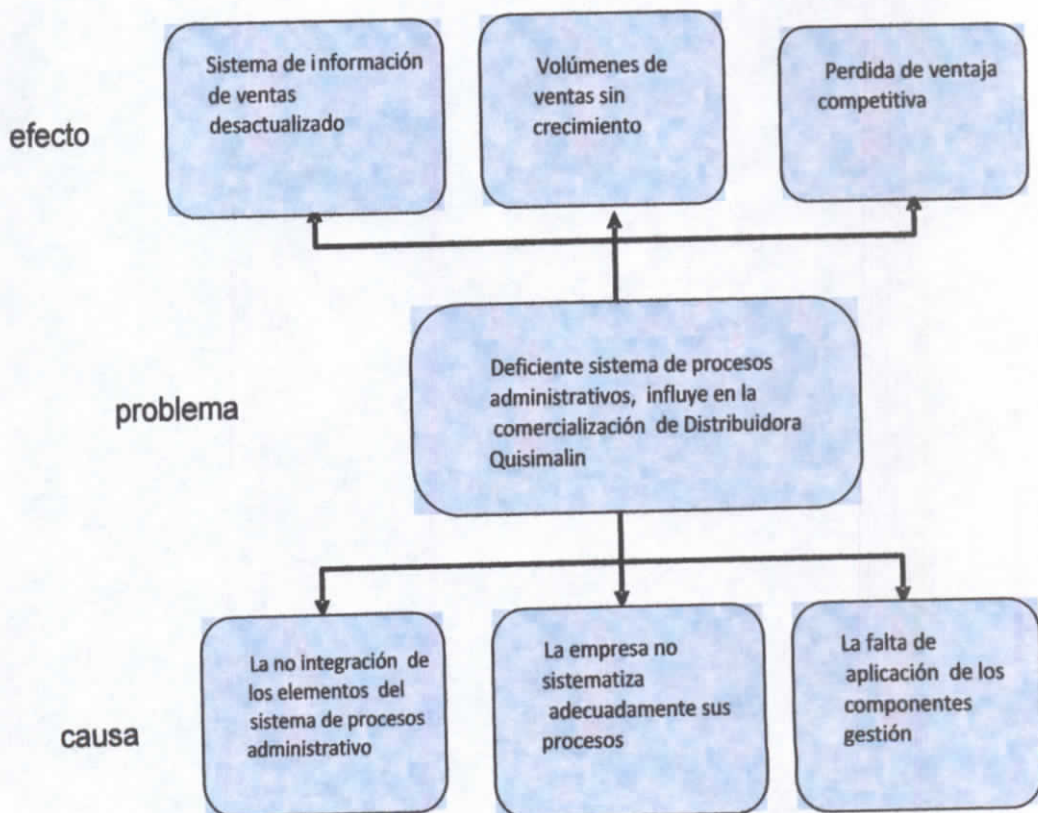


Gráfico 3: Diagrama Causa - Efecto

Elaborado por: Luis Quisimalín

El desenvolvimiento diario de una empresa obedece a los objetivos que la gerencia haya propuesto, esto es un proceso lógico que produce resultados predictibles; sin embargo al ser las organizaciones entes en movimiento, están sujetas a cambios que solucionen, corrijan, mejoren, implementen y catalicen los impredecibles. En el caso de la empresa, se ha detectado que no existe un sistema actualizado y formal de procesos administrativos, es decir que el personal involucrado en cada área realiza las tareas en forma repetitiva sin un conocimiento de los procesos y sistemas que la empresa requiere, esto influye en la gestión de comercialización de "Distribuidora Quisimalín", cuyos efectos son:

La empresa tiene un sistema de información de ventas desactualizado, provocadas por la no integración de los elementos del sistema del proceso administrativo; al no existir información en línea, se han dado casos que Ventas oferta y hasta factura productos que no existen en bodega cuando se debe realizar el despacho al cliente se encuentra con que el stock es insuficiente o no existe. No se sistematizan los procesos, por ejemplo cuando se hacen compras en grandes cantidades se debe hacer un plan de rotación de inventario para lograr que la rentabilidad de la inversión sea recuperada en forma más eficaz y productiva y así evitar el estancamiento del stock y en consecuencia de las ventas.

La falta de aplicación de los componentes de gestión (planificación, ejecución y control) no están debidamente documentados, en consecuencia cada quien los aplica de acuerdo a su particular formación y capacidad,

difuminando y hasta perdiendo ventajas que la empresa por su tiempo y experiencia tiene en el mercado.

En conclusión, el Sistema de Procesos Administrativos de "Distribuidora Quisimalín" debe ser actualizado, implementado y difundido, su aplicación en todas las áreas de la empresa así como a su personal, dado que el conocimiento será el punto de partida para lograr una gestión de comercialización eficaz y eficiente.

1.9.3 Formulación del problema.

Frente al diagnóstico de la situación actual, el problema de estudio de la presente investigación se formula como sigue:

¿El deficiente sistema de procesos en la Distribuidora Quisimalín, impide la mejora en la gestión de ventas, incidiendo en la productividad?

1.9.4 Delimitación.

Temporal: La presente investigación se realizó en el transcurso del año 2009

Espacial: Esta investigación se realizó en la Provincia de Tungurahua, cantón Ambato en las instalaciones de "Distribuidora Quisimalín" ubicadas en las calles Vargas Torres 09-18 y Darquea.

1.10 Objetivos.

1.10.1 Objetivo General.

Analizar el sistema de procesos en la distribuidora Quisimalín y su incidencia en la Productividad.

1.10.2 Objetivos Específicos.

- Diagnosticar los procesos administrativos actuales en distribuidora "Quisimalín" para diseñar un sistema de procesos de gestión.
- Evaluar los procesos administrativos de la Distribuidora "Quisimalín" en función de los requerimientos de la norma ISO 9000.
- Proponer un sistema de procesos administrativos que mejore el nivel de productividad en la "Distribuidora Quisimalín."

1.11 Justificación.

La provincia de Tungurahua y específicamente Ambato constituye uno de los mercados más atractivos para los fabricantes y comercializadores de productos de consumo masivo, para entender la naturaleza del negocio. Este dato sería importante para implementar nuevos modelos de negocio, que permita su comercialización en forma eficiente y eficaz y coadyuve a elevar la productividad.

Para emprender acciones en este sentido, se pueden implementar nuevas formas de hacer gestión, y optar por tecnologías que sirvan para mejorar los procesos haciéndolos cada vez más efectivos en los que ahorren tiempo energía y materiales; es decir, que ayuden a mejorar la rentabilidad y la inversión realizada

En la presente investigación, por resolver el problema objeto de estudio en la que se involucra entre otros aspectos los índices de productividad de la Distribuidora Quisimalín, los procesos administrativos y la productividad, la misma que tiene deficiencias y que actualmente opera de manera empírica afectando negativamente en la comercialización de sus productos y

servicios. La progresiva demanda de sus productos y servicios requieren de procesos administrativos eficaces, que permita generar un incremento en la capacidad productiva y competitiva, de esta manera podremos lograr el mejoramiento en la gestión ventas en sus procesos y productividad, lo que permitirá satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de los clientes, aprovechando de mejor manera la capacidad instalada, llegando a nuevos nichos de mercado y posicionamiento.

La importancia del tema de estudio se basa en analizar y mejorar el sistema de procesos que sirva en la empresa al desarrollo de su talento humano, permitiendo tener un mejor nivel de ventas.

CAPITULO II:

MARCO TEÓRICO.

2.1 Antecedentes investigativos.

Sobre la Productividad.

David J. Summanth (2001: Pág.5) manifiesta en su libro que “la productividad es el cociente que se obtiene de dividir el monto de lo producido entre alguno de sus factores de la producción. Así es posible hablar de la productividad del capital, de la inversión o de las materias primas, en función que el monto de lo producido se considera en relación con el capital, la inversión o las materias primas.”

Summanth pública además que la Productividad se la categoriza de la siguiente manera;

Productividad Parcial.- es la proporción que viene de un resultado por ejemplo: hora-hombre (medida de productividad de la mano de obra) es un concepto parcial de productividad, también es por tonelada de material (proporción de productividad de los materiales), por el interés generado por el dólar de capital (proporción de productividad del capital) etc....

Factor de la Productividad Total. Es la proporción entre el resultado neto también se conoce como resultado al valor agregado, En esta proporción,

como televisores, computadoras, esta medida no es la mejor en la mayoría de los casos.

Productividad Total.

Es la proporción entre el resultado neto y la suma de todos los factores de insumos. Es una medida holística que considera el impacto asociado y simultáneo de todos los recursos de los insumos en la producción como fuerza de trabajo, materiales, máquinas, capital, etc. Esta medición ha merecido mucha atención en los últimos 10 años lo cual se evidencia a través de innumerable monografías y estudios de casos.

Índice de Productividad total Global.- es el índice de la Productividad Total, multiplicado por el índice de factores intangible. Es la forma de medición más elaborada; extiende la medida de la productividad Total para incluir factores cualitativos definidos para el usuario- tantos como sean de interés para la empresa- desde calidad del producto y calidad de proceso, hasta el porcentaje de participación de mercado actitudes de la comunidad, cumplimiento de promesas de entrega, etc.

Sobre la Productividad Humberto Gutiérrez H (2005:pág. 25) indica que la productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos.

En otras palabras la Productividad no es otra cosa que la relación entre los productos totales obtenidos sobre los recursos totales consumidos; es decir, es la relación de las Salidas sobre las entradas.

Para John Kendrick define a la Productividad como: "la relación entre la producción de bienes y servicios (salida) y los insumos (entrada) externo. Si bien un sistema cerrado autentico no puede existir, los primeros estudios organizacionales se enfocan en los sistemas internos. Los primeros conceptos administrativos, como la administración científica, el estilo de liderazgo y la ingeniería industrial, se basaban en enfoques de sistema cerrado debido a que no daban importancia al entorno y suponían que la organización podía ser más efectiva gracias al diseño interno. La administración de un sistema cerrado sería muy fácil. El entorno sería estable y predecible y no intervendría para ocasionar problemas. El principal problema administrativo sería lograr que todos entre los recursos humanos y no humanos utilizados en el proceso de producción; la relación suele expresarse en forma de relación E/S

Mejoramiento de la Productividad en las organizaciones

Incrementar la productividad y usar adecuadamente los recursos se ha convertido en un imperativo y en el centro de atención de la dirección de Empresas. Existen muchas formas y modos de elevar la productividad en las empresas, se pueden citar las siguientes:

- a) La introducción de los sistemas de soporte en la toma de decisiones.
- b) La creación de una bodega central con almacenamiento y recuperación automática.
- c) Alivianar el flujo de trabajo para reducir el número de empleados que se necesitan en épocas de menor intensidad.

- d) Capacitación y entrenamiento.
- e) Planes de remuneración con base en incremento de la productividad

Factores que influyen en la Productividad.

Es imperativo que la función gerencial deba basarse en administrar la productividad. No obstante muchos otros aspectos interrelacionados fluyen en ellos su complejidad se torna notorio, cuando examinamos los siguientes factores:

- Costos de la energía
- Fuerza laboral
- Nivel de la inversión en investigación
- Cambios en las motivaciones y actitudes del empleado
- Inflación
- Políticas Fiscales

Generalmente cuando se habla de productividad debemos referirnos a dos elementos importantes: la eficiencia y la eficacia que son dos aspectos que se encuentran interrelacionados pero que tienen diferentes significados. Es necesario aclarar estos dos elementos por que frecuentemente se lo utiliza indistintamente, es decir, se le da el mismo significado, cuando en realidad son dos términos diferentes, es así, como la eficiencia significa hacer las cosas bien y tiene que ver con los medios o con el uso adecuado de los

recursos; en cambio que la eficacia es hacer las cosas con exactitud y tiene que ver con el impacto de las salidas en la consecución de los objetivos.

No hay que olvidar que la productividad viene a constituirse en un elemento estratégico de toda organización que permite elevar y mejorar los procesos, que nos va permitir mantener ventajas competitivas siendo la misma un imperativo en la gestión empresarial.

Productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento. En un enfoque sistemático decimos que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (Insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos.

La productividad en las máquinas y equipos está dada como parte de sus características técnicas. No así con el recurso humano o los trabajadores. Deben de considerarse factores que influyen.

Además de la relación de cantidad producida por recursos utilizados, en la productividad entran a juego otros aspectos muy importantes como:

Calidad: La calidad es la velocidad a la cual los bienes y servicios se producen especialmente por unidad de labor o trabajo.

Productividad = Salida/ Entradas

Entradas: Mano de Obra, Materia prima, Maquinaria, Energía, Capital.

Salidas: Productos.

Misma entrada, salida más grande.

Entrada más pequeña misma salida.

Incrementar salida disminuir entrada.

Incrementar salida más rápido que la entrada.

Disminuir la salida en forma menor que la entrada.

Sobre los sistemas:

Richard L. Daft (2007: Pág.620), en su libro manifiesta que: "un sistema cerrado sería aquel que no depende de su entorno; que es autónomo, cerrado y aislado en relación con el mundo los asuntos funcionarán de manera efectiva".

Según **Fernandez Ledesma, Javier Dario (2000: 76)** "Un sistema es un conjunto de objetos y relaciones entre esos objetos y sus propiedades. De tal manera que la relevancia de las relaciones dependerá de los propósitos que persigamos en nuestra investigación, de su comportamiento y de sus características principales.

Así, sistema puede ser no solo cosas reales (físicas sociales, etc), sino también entidades abstractas como un sistema de ecuaciones, o una teoría. Un sistema abstracto puede ser construido como modelo de sistemas concretos o elementos fácticos.

Se puede distinguir entre sistemas abiertos (con intercambio hacia el medio) y sistemas cerrados (sin intercambio al medio). En la realidad, sin embargo, los sistemas cerrados sólo son relativamente cerrados, salvo que

implementar el sistema documental que sirva de base al sistema de gestión de la calidad en cualquier tipo de organización”.

Al presente la Distribuidora Quisimalín de la ciudad de Ambato carece de un sistema de procesos en la gestión de ventas para maximizar la comercialización, esto ayudara a incorporar normas y regular el mejoramiento en las transacciones en ventas, por lo tanto es fundamental empezar con este tipo de investigación.

2.2 Fundamentación metodológica.

La presente investigación propuesta se utilizara el paradigma el diagrama critico-positivo en consideración de que el problema y el objeto de estudio se encuentren en constante evolución, además porque la investigación realizada será cualitativa con la participación de todos los involucrados y pretende solucionar el problema presentado.

2.3 Fundamentación teórica.

La administración.

Money J.D.: (pág. 16) “Es el arte o técnica de dirigir e inspirar a los demás, con base en un profundo y claro conocimiento de la naturaleza humana. Y contrapone esta definición con la que da sobre la organización como: “la técnica de relacionar los deberes o funciones específicas en un todo coordinado”.

Gestión Administrativa.

Según la página de internet www.monografias.com “El concepto de gestión administrativa está asociado al logro de resultados, por eso es que no debe

entenderse como conjunto de actividades, sino de logros. El proceso de gestión en las instituciones involucra tres aspectos fundamentales como son: el logro de los objetivos, los procesos para alcanzar esos logros, y los recursos utilizados para obtener los productos”.

2.4 Procesos.

2.4.1 Conceptos básicos:

Proceso: Conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida. Los recursos pueden incluir personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos.

Proceso clave: Son aquellos procesos que inciden de manera significativa en los objetivos estratégicos y son críticos para el éxito del negocio.

Subprocesos: son partes bien definidas en un proceso. Su identificación puede resultar útil para aislar los problemas que pueden presentarse y posibilitar diferentes tratamientos dentro de un mismo proceso.

Sistema: Estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar una gestión determinada, como por ejemplo la gestión de la calidad, la gestión del medio ambiente o la gestión de la prevención de riesgos laborales. Normalmente están basados en una norma de reconocimiento internacional que tiene como finalidad servir de herramienta de gestión en el aseguramiento de los procesos.

Procedimiento: forma específica de llevar a cabo una actividad. En muchos casos los procedimientos se expresan en documentos que contienen el

objeto y el campo de aplicación de una actividad; que debe hacerse y quien debe hacerlo; cuando, donde y como se debe llevar a cabo; que materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y como debe controlarse y registrarse.

Actividad: es la suma de tareas, normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar su gestión. La secuencia ordenada de actividades da como resultado un subproceso o un proceso. Normalmente se desarrolla en un departamento o función.

Proyecto: suele ser una serie de actividades encaminadas a la consecución de un objetivo, con un principio y final claramente definidos. La diferencia fundamental con los procesos y procedimientos estriba en la no repetitividad de los proyectos.

Indicador: es un dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.

Proceso.

Un proceso es lo que las empresas hacen. Se puede pensar como una caja negra en la que se produce una transformación, ingresa una determinada cantidad de elementos (Materiales, mano de obra, metodologías, información, maquinaria, políticas de trabajo) y sale uno o varios productos (bienes y/o servicios) con un mayor valor para la empresa que los entrantes.

Antiguamente, el concepto de proceso que hoy utilizamos se transmitía con palabras como "operación" o "actividad", en forma indistinta. Este concepto denota una cierta transformación elemental que a partir de una serie de

recursos, *inputs* de la operación, obtiene una serie de *outputs*. El ensamblado de un automóvil es una operación. Una operación es también abrochar diez hojas juntas. Pero hay una gran diferencia entre estos procesos, el primero tiene un mayor nivel de agregación, es decir, se puede descomponer en operaciones más básicas. El segundo, aunque es descomponible en movimientos elementales de las manos, los ojos, etc., raramente deberá descomponerse a mayores grados de detalle para su aplicación. En principio, una operación es siempre descomponible en operaciones más elementales, pero no debemos desagregar más allá del nivel en el que el problema pueda analizarse y resolverse completamente.

Componentes de los procesos.

En cualquier proceso encontraremos un input, una cantidad de tareas, stocks, flujos de materiales y de información, y un output. Además, sabemos que el proceso puede ser tratado como un sistema cerrado influido por el entorno.

El input del sistema incluye el trabajo, los materiales, la energía y el capital, pero en cualquier proceso el tiempo es un elemento crítico. Es necesario medir el input para conocer las cantidades necesarias para producir cierto output. El output de un proceso puede ser tanto un bien como un servicio. Si se tratara de un bien, seguramente sea almacenado como producto terminado. Pero si se tratara de un servicio, sería imposible almacenarlo; sería consumido instantáneamente. Es conveniente medir el input y el output en valores monetarios para saber cómo influye sobre ellos el entorno económico. Es difícil asignar un valor económico al output porque, en

realidad, es el mecanismo de precios del mercado el que le asigna un valor. Por esta razón es importante entender el entorno económico del proceso. ¿Cuáles son las condiciones del mercado? ¿Qué está haciendo la competencia? son preguntas que ayudarán a profundizar el análisis de un proceso.

Hemos visto hasta ahora qué es lo que entra y qué es lo que sale de un proceso. Es preciso entender también lo que sucede dentro del proceso. Los detalles de cada proceso son diferentes, pero siempre existen tareas, flujos y stocks dentro de un proceso.

Las tareas son aquellas operaciones o actividades que describimos en la definición de proceso, que agregan valor al producto acercándolo al producto terminado. Los flujos son generalmente de dos tipos: flujos de bienes o flujos de información. Los flujos de bienes ocurren cuando los bienes son trasladados de un sitio a otro.

2.5 Normas ISO.

ISO. Es la denominación con que se conoce a la Internacional Organización for Standardization (IOS); sin embargo, considerando la tendencia a la estandarización global - homogeneización - que propone dicha organización, es que se le asigna la sigla ISO, vocablo que proviene del griego "ISO" que en castellano significa "igual".

Dentro de los estándares internacionales voluntarios elaborados por dicha organización encontramos a los de la familia ISO 9000, referidos a la gestión y aseguramiento de la calidad, e ISO 14000, sobre la gestión ambiental.

Calidad. La familia ISO 9000, a través de la cual se propone la implementación de sistemas de gestión y aseguramiento de la calidad, engloba varios estándares internacionales.

Las entidades que voluntariamente buscan conseguir la certificación deben asegurar que han implementado en sus procesos un sistema de gestión de la calidad.

Para obtener la certificación se realiza una serie de evaluaciones a la empresa interesada, tales como auditorías de diagnóstico, revisión del sistema por la dirección, evaluación de documentación, entre otras.

Actualmente son más de doscientas mil empresas en el ámbito mundial certificadas con las normas ISO.

El modelo a seguir para la implementación del sistema de gestión de la calidad dependerá de las características del proceso a certificar.

En términos generales, cuando las empresas desean demostrar que cuentan con un sistema que se ajusta a los requisitos establecidos en las normas ISO 9000, deben presentar su solicitud ante los organismos acreditados para este propósito. Como primer paso se realizará una auditoría a través de la cual se obtendrá un diagnóstico de la empresa. Así mismo, se llevará a cabo una capacitación para el cumplimiento de los objetivos planeados. Se hará posteriormente, un seguimiento y revisión de los sistemas adoptados por la empresa, tras lo cual se efectuará una auditoría interna que, de resultar satisfactoria, dará lugar a la certificación.

Tendencia a la estandarización. "El certificado ISO es una herramienta gerencial que ofrece grandes ventajas competitivas de marketing y posicionamiento en el mercado. No debe ser visto por los empresarios como un gasto sino como una inversión" así definió al certificado ISO el presidente del Comité Técnico ISO/176 sobre gestión y aseguramiento de la calidad, John Davies. El costo de implementar un sistema de gestión y aseguramiento de la calidad dependerá, sobre todo, del tipo de proceso que quiere certificar cada empresa, así como el tamaño y las características de la compañía. El costo aproximado se encuentra entre 25 mil y 75 mil dólares. Ese monto sirve para contratar servicios de consultores, que efectúan labores de diagnóstico, capacitación, revisión de documentación y auditorías internas entre otras tareas. En relación a los mercados desarrollados, como el americano, donde las inversiones están entre 5 mil y 20 mil dólares, los costos en América Latina aún son muy elevados.

Procedimientos:

- Responsabilidad de las Directivas.
- Competencia, Conciencia, y Capacitación.
- Infraestructura.
- Planificación de Procesos de Realización del Producto.
- Procesos Relacionados con el Cliente.
- Diseño y Desarrollo.
- Compra.
- Control de Producción y Prestación de Servicio.
- Identificación y Rastreo.

- Propiedad del Cliente.
- Control de Dispositivos de Monitoreo y Medición.
- Monitoreo, Medición y Análisis de la Satisfacción del Cliente.
- Auditoria Internas.
- Monitoreo y Medición de Procesos de Realización de Producto.
- Control del Producto Inadecuado.

2.6 Hipótesis.

El análisis de procesos en la Distribuidora y Comercializadora Quisimalín aumentará la eficiencia y eficacia en la empresa.

2.7 Variables.

- Variable independiente: procesos administrativos.
- Variable dependiente: Productividad

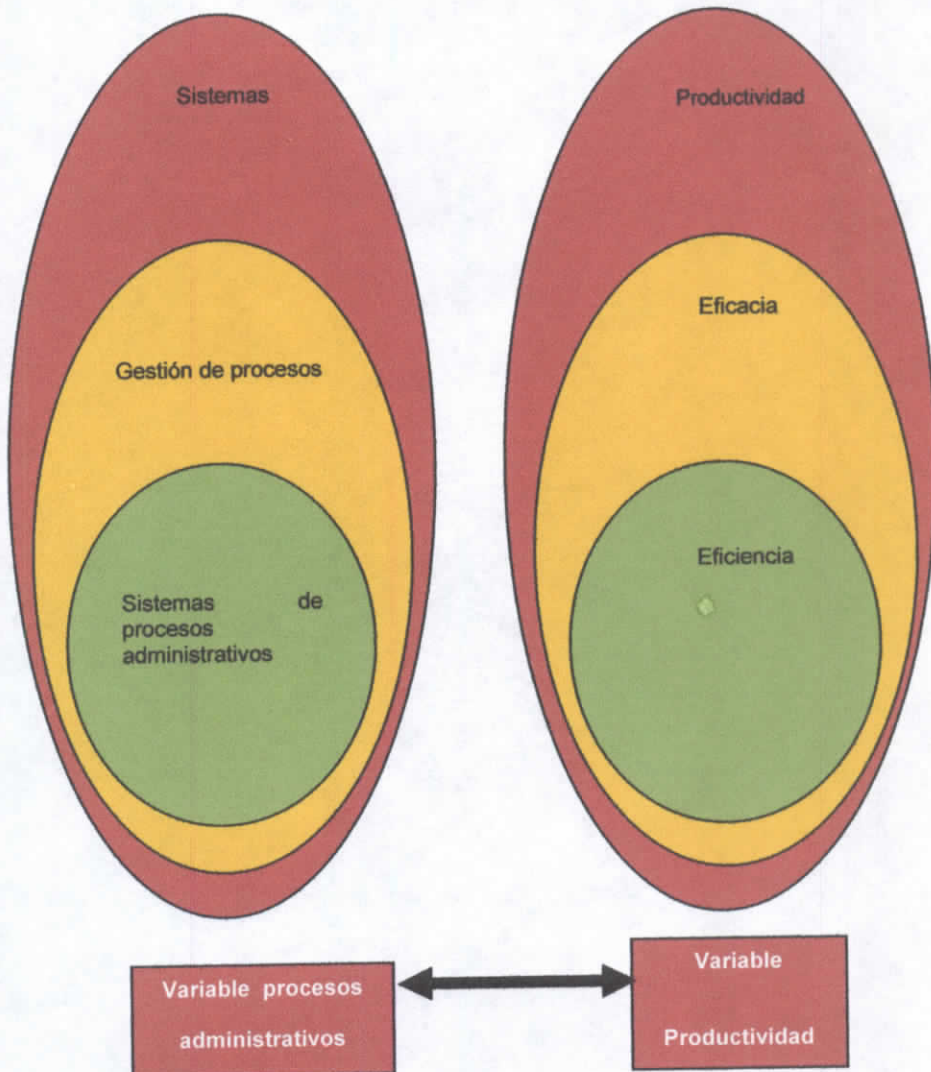


Gráfico 4:
Red de inclusión de conceptos (VI y VD)
 Elaborado por: Luis Quisimalín

2.7.1 Constelación de ideas para describir las variables.



Gráfico 4: Variable Independiente
Elaborado por: Luis Quisimallín

CAPITULO III:

METODOLOGÍA.

3.1 Metodología.

3.1.1 Modalidad de la investigación.

En el avance de la presente investigación, la modalidad que se aplico es la de campo, ya que se desarrollo en el lugar de los hechos para obtener información de acuerdo a los objetivos programados, también se utilizó la documental-bibliográfica ya que tiene el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, conceptualizaciones y teorías de diversos autores sobre el asunto determinado.

3.1.2 Tipos de Investigación.

3.1.2.1 Investigación descriptiva.

La intención de la investigación, es relatar situaciones y eventos, es decir, como es y cómo se muestra determinados objetos de estudio. Los estudios descriptivos indagan las características importantes de personas grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a explorar, mide con la precisión posibles diversos aspectos o dimensiones del fenómeno a indagar.

3.1.2.2 Investigación correlacional.

Este tipo de investigación tiene la intención de medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables.

3.1.2.3 Investigación explicativa.

La función es explicar el objeto de estudio, llegar al conocimiento de las causas, es el fin último de la investigación, se pretende llegar a generalizaciones extensibles mas allá de los sujetos analizados. En este sentido, la explicación es siempre una deducción de una teoría que contiene afirmaciones que explican hechos particulares.

3.2 Técnicas e Instrumentos.

En la recolección de la información del presente trabajo se utilizó técnica de la encuesta, es una técnica que al igual que la observación y la entrevista, está destinada a recopilar información: de ahí que no debemos ver a estas técnicas como competidoras, sino más bien como complementarias, que el investigador combinará en función del tipo de estudio que se propone realizar.

Según SIERRA BRAVO, (1993) (pág. 267). "La encuesta consiste en la obtención de datos de un interés social mediante la interrogación de los miembros de la sociedad".

Como podemos darnos cuenta la encuesta es una técnica o una manera de obtener información de la realidad, a través de preguntar o interrogar a una muestra de personas; pero para recoger dicha información se auxilia o se apoya en el.

Cuestionario.

Cuestionario "no es otra cosa que un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación, para que sea contestado por la población o su muestra".

De otra manera se podría decir que el cuestionario es un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. Asegurando de esta manera la validez y la confiabilidad de la encuesta.

3.3 Operacionalización de variables.

3.3.1 Variable Independiente: sistemas de procesos administrativos.

Variable Independiente: sistemas de procesos administrativos.

3.3.2 Variable dependiente: Productividad.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

Tabla 1: Variable independiente: Sistemas de procesos administrativos.

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Procesos Administrativos	Proceso de soporte	➤ Recursos económicos	<p>¿Qué sistemas de administración de activos y fondos de caja permiten asegurar el buen funcionamiento de la empresa?</p> <p>¿Qué tipo de financiamiento se aplica en la empresa?</p>	Cuestionario estructurado al personal directivo y administrativo.
		➤ Administración del Talento humano	<p>¿Cuenta con el recurso humano necesario para realizar las operaciones normales de la empresa?</p> <p>¿Qué requiere la empresa que el recurso humano tenga y ejecute para conseguir sus metas de manera eficaz?</p>	Cuestionario estructurado al personal directivo, administrativo y de servicios.
		➤ Tecnología y desarrollo de la información	<p>¿Posee información sistematizada que permita tomar decisiones oportunas?</p> <p>¿En qué</p>	Cuestionario estructurado al personal directivo y administrativo.

			consiste su sistema de comunicación interno y externo?	
		➤ Operaciones	<p>¿Se mantiene un flujo eficiente de recursos para las operaciones de la empresa que permitan un adecuado control de los recursos?</p> <p>¿La empresa tiene un plan de perfeccionamiento de operaciones y tiempos?</p>	Cuestionario estructurado al personal directivo, administrativo y de servicios.
	Proceso de realización	➤ Control de inventarios	¿Qué sistemas y métodos de inventarios son los que utiliza con el fin de cumplir eficientemente con las operaciones del negocio?	Cuestionario estructurado al personal directivo y administrativo.
		➤ Abastecimiento	<p>¿Distribuye los productos con la mayor eficiencia, capaz de mantener permanentemente abastecido a sus clientes?</p> <p>¿En base a qué instrumentos ejecuta la distribución de productos?</p>	Cuestionario estructurado al personal directivo y administrativo.

		<p>➤ Mercadeo y ventas</p>	<p>¿Efectúa estudios de mercado para conocer la situación y tendencias del mercado?</p> <p>¿La empresa estaría en condiciones de crear nuevos productos y/o servicios?</p>	<p>Cuestionario estructurado al personal directivo y administrativo</p>
		<p>➤ Servicio post – venta</p>	<p>¿Toma en cuenta las necesidades del cliente en relación a las características que debe reunir el servicio?</p>	<p>Cuestionario estructurado al personal directivo, administrativo y de servicios.</p>

Elaborado por: Luis Quisimalín

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

Tabla 2: Variable dependiente: Productividad

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Productividad.- Generalmente cuando se habla de productividad debemos referirnos a dos elementos importantes: la eficiencia y la eficacia que son dos aspectos que se encuentran interrelacionados pero que tienen diferentes significados. Es necesario aclarar estos dos elementos por que frecuentemente se lo utiliza indistintamente, es decir, se le da el mismo significado, cuando en realidad son dos términos diferentes, es así, como la eficiencia significa hacer las cosas bien y tiene que ver con los medios o con el uso adecuado de los recursos; en cambio que la eficacia es hacer las cosas con exactitud y tiene que ver con el impacto de las salidas en la consecución de los objetivos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia 	<p>Stock de productos</p> <p>Rotación de Mercaderías</p> <p>Inventarios</p> <p>Índice de ausentismo</p>	<p>¿Qué proyecciones realiza sobre el valor de las ventas que deberá alcanzarse ya sea trimestralmente, semestralmente o anualmente?</p> <p>¿La rotación de mercaderías es el adecuado según las ventas obtenidas?</p> <p>¿Garantiza la calidad de los productos que comercializa a sus clientes como lo prometió?</p> <p>¿Los empleados están comprometidos con lo que la empresa quiere alcanzar?</p>	<p>Cuestionario estructurado al personal directivo y administrativo.</p>

Elaborado por: Luis Quisimalin

3.4 Población y muestra.

3.4.1 Población.

Se llama población al conjunto de todos los elementos cuyo conocimiento interesa. Cada uno de esos elementos es un individuo. Si se está estudiando el resultado de ciertas investigaciones, cada uno de esas investigaciones será un individuo estadístico y el conjunto de todos los posibles experimentos en esas condiciones será la población. La población meta está formada por las personas que realizan sus diferentes actividades en el sector urbano céntrico de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua.

3.4.2 Muestra.

Muestra estadística, es una porción de la población que se selecciona para fines de análisis. La muestra siempre debe ser representativa de la población de la cual se extrae, o sea, que cada uno de los elementos de la población tenga la misma oportunidad de ser seleccionado en la muestra.

Dicha muestra se la tomo en consideración al número de clientes que visitan de manera regular las instalaciones de Distribuidora Quisimalín, en el periodo comprendido de noviembre a diciembre del 2009.

3.4.3 Muestreo.

A partir del número de clientes que visitan mensualmente el local hemos utilizado el método aleatorio simple, la cual nos permitió calcular la muestra con la siguiente fórmula:

N= población	450
n= muestra	x
Z= nivel de confiabilidad	1,96
e= error	8,67%
p = probabilidad de ocurrencia	0,50
q= probabilidad de no ocurrencia	0,50

$$n = \frac{z^2 N p q}{e^2 (N-1) + z^2 p q}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 450 \cdot 0,50 \cdot 0,50}{0,0867^2 \cdot (450 - 1) + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,50}$$

$$n = 101$$

Fuente: <http://www.marketing-xxi.com/proceso-investigacion-mercado.ii-25-m.htm>

Se eligió la aplicación del método aleatorio simple, dentro del muestreo estratificado, constituido por los clientes que pasaron por Distribuidora Quisimalín, en el periodo del primero de diciembre al veinte y dos de diciembre del año dos mil nueve.

CAPITULO IV:

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

A partir de la información de la encuesta dirigida al grupo encuestados tanto hombres como mujeres, tabulamos, los datos recogidos, analizarlos e interpretarlos, para determinar los gustos, preferencias y necesidades, dando como resultado un interesante estudio sobre preferencias gustos, percepciones de clientes internos y externos, a la vez se percibe que los Gerentes quieren mejorar sus procesos y se mantienen preocupados por mejorar y ordenar los mismos, a la vez observamos la preocupación que existe en la alta gerencia y empleados. Los gráficos y tablas a continuación reflejan el estudio realizado.

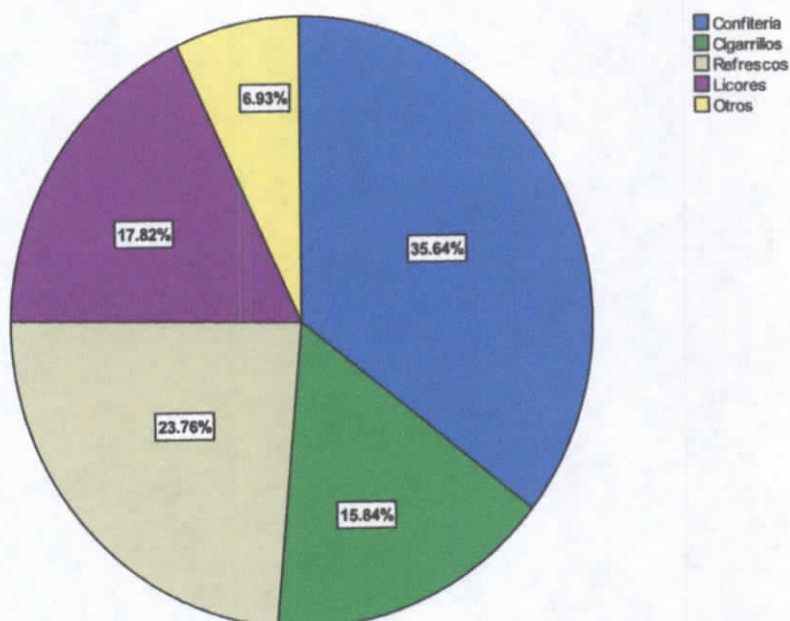
4.1 Cuestionario dirigido a los clientes de “Distribuidora Quisimalín”.

¿Qué grupo de productos Ud. compra en “Distribuidora Quisimalín” con mayor frecuencia?

Tabla 3: Productos comprados con mayor frecuencia.

PRODUCTOS	Frecuencia	%	% Valido	%Acumulativo
Confitería	36	35.6	35.6	35.6
Cigarrillos	16	15.8	15.8	51.5
Refrescos	24	23.8	23.8	75.2
Licores	18	17.8	17.8	93.1
Otros	7	6.9	6.9	100.0
Total	101	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta
Elaborada por: Luis Quisimalín.

Gráfico 6: Productos comprados con mayor frecuencia.

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Luis Quisimalín

Análisis e interpretación.

El 35,64% compra o percibe que la empresa "Distribuidora Quisimalín" tiene más variedad de productos en confitería siendo un porcentaje alto de clientes y sabiendo que se están abriendo nuevas líneas de productos, podemos observar con mayor frecuencia que refrescos tiene un gran porcentaje el cual es del 23,76% lo cual nos da un gran indicador en que se puede invertir un mas para obtener mayores ventas y por ende mayor rentabilidad y cigarrillos a pesar de que éstos son los productos de mayor rotación y con mayor peso dentro del giro de negocio, tienen un porcentaje menor.

¿Cómo considera la atención en general del personal que lo asesora “Distribuidora Quisimalín”?

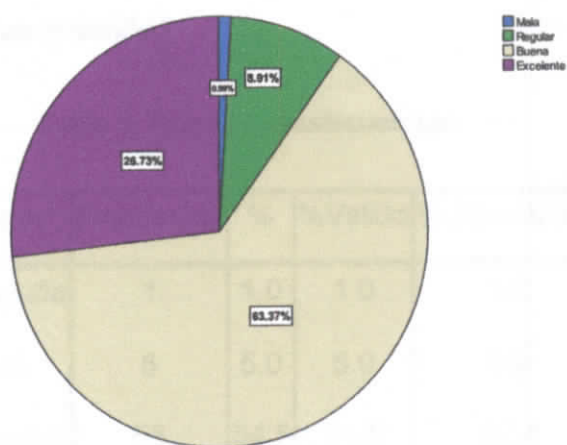
Tabla 4: Atención del personal de asesoría.

Opciones	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Mala	1	1.0	1.0	1.0
Regular	9	8.9	8.9	9.9
Buena	64	63.4	63.4	73.3
Excelente	27	26.7	26.7	100.0
Total	101	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta 1

Elaborada por: Luis Quisimalín.

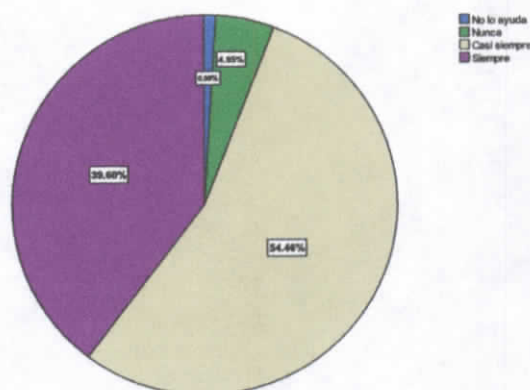
Gráfico 7: atención del personal de asesoría.



Fuente: Encuesta

Elaborada por: Luis Quisimalín.

Gráfico 8: Nivel de abastecimiento



Fuente: Encuesta 1, pregunta 3
Elaborada por: Luis Quisimalín.

Análisis e interpretación.

El 54.46% de los encuestados se encuentra parcialmente satisfecho con el nivel de abastecimiento que le ofrece Distribuidora Quisimalín ya que manifiestan que casi siempre el stock de productos cubre las necesidades que se les presentan como consumidores. Los clientes perciben que el surtido de productos de Distribuidora Quisimalín lo tienen siempre abastecido teniendo un 95% resultado muy importante que se debe tomar en cuenta por la alta gerencia, esto es parte del Stock que existe en el establecimiento y a la facilidad de obtención donde se encuentran los productos y debido que el cliente encuentra lo que necesita.

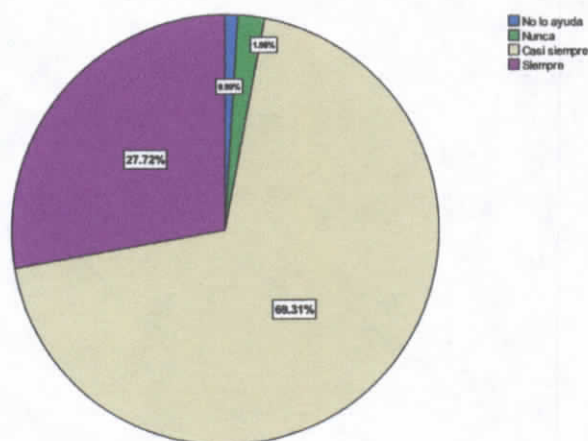
¿Considera usted que Distribuidora Quisimalín toma en cuenta las necesidades del cliente en relación a las características que debe reunir el servicio de calidad?

Tabla 6. Características de servicio.

Opciones	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
No lo ayuda	1	1.0	1.0	1.0
Nunca	2	2.0	2.0	3.0
Casi siempre	70	69.3	69.3	72.3
Siempre	28	27.7	27.7	100.0
Total	101	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta
Elaborada por: Luis Quisimalín.

Gráfico 9: Características del servicio



Fuente: Encuesta
Elaborada por: Luis Quisimalín.

Análisis e interpretación.

El 69.31% de los encuestados se encuentra satisfecho con el servicio brindado por el personal de Distribuidora Quisimalín ya que manifiestan que casi siempre sus necesidades son atendidas oportunamente y dentro de los estándares de calidad, mientras que el 27.72% de la misma manera siempre ha percibido un buen servicio al momento de la compra.

Podemos deducir del análisis anterior que "Distribuidora Quisimalín" siempre está preocupado por satisfacer las necesidades del cliente, buen servicio y atención, esté parámetro es trascendente para calificar el sistema de gestión de calidad en la empresa.

¿Ha tenido algún inconveniente con el producto o servicio que le brinda nuestra empresa?

Tabla 7 : Inconvenientes con el servicio.

Opciones	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
No lo ha tenido	8	7.9	7.9	7.9
Nunca	56	55.4	55.4	63.4
Casi siempre	19	18.8	18.8	82.2
Siempre	18	17.8	17.8	100.0
Total	101	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta 1

Elaborada por: Luis Quisimalín

Inconvenientes con el servicio.

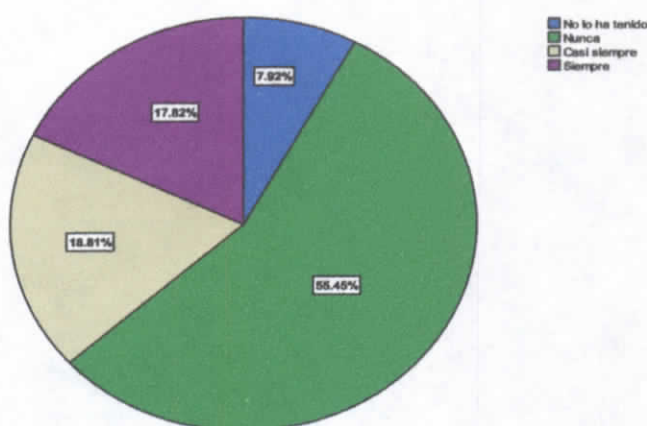


Gráfico 10: Inconvenientes con el Servicio

Fuente: Encuesta

Elaborada por: Luis Quisimalín.

Análisis e interpretación.

El 55.45% de los encuestados nunca ha percibido una mala atención, mientras que el 7.92% no ha tenido inconvenientes en relación al servicio brindado, sin embargo se puede notar que un gran número de encuestados ha tenido inconvenientes con los productos o servicio ofrecidos por Distribuidora Quisimalín.

La empresa debería mejorar el control de los productos entregados por los proveedores, debido a que existen mercaderías perejiles, y los empleados deben controlar paulatinamente las fechas de caducidad, si bien es cierto es responsabilidad compartida del proveedor y la empresa pero es un punto vulnerable de control de productos y de bodega.

¿Es asesorado en sus visitas y lo ayudan a evaluar después de realizadas la compra?

Tabla 8: Asesoría pos venta.

Opciones	Frecuencia	%	%Valido	%Acumulativo
No lo ayuda	3	3.0	3.0	3.0
Nunca	21	20.8	20.8	23.8
Casi siempre	54	53.5	53.5	77.2
Siempre	23	22.8	22.8	100.0
Total	101	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta 1

Elaborada por: Luis Quisimalín

ASESORÍA POS VENTA.

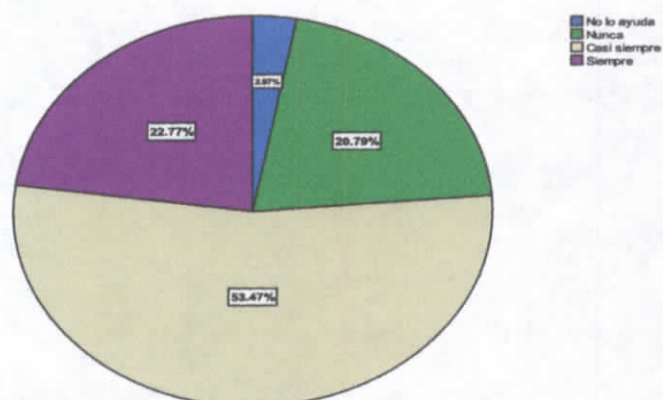


Gráfico 1: Asesoría Pos Venta

Fuente: Encuesta

Elaborada por: Luis Quisimalín

Análisis e interpretación.

El 53.47% de los encuestados ha recibido la mayor parte de veces una evaluación y asesoría por parte del personal de Distribuidora Quisimalín al momento de realizada la compra, sin embargo, un 20.79% nunca ha recibido una asesoría o evaluación de los productos que han comprado.

Es muy representativo el porcentaje de clientes insatisfechos, se debería asesorar al momento de toma de decisión final del producto, esto debido al desconocimiento de los empleados sobre las líneas nuevas implementadas, se debería corregir estos errores por medio de capacitación y preparación de los clientes internos, si bien es cierto se puede observar gran satisfacción al momento de comprar pero se puede cerrar esa brecha un 24%, se debería aumentar personal en el caso de que se encuentren ocupados.

¿La solución presentada a sus problemas fue?

Tabla 9 Solución a problemas.

Opciones	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulativo
Insatisfactorias	13	12.9	12.9	12.9
Satisfactorias	88	87.1	87.1	100.0
Total	101	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta
Elaborada por: Luis Quisimalín

Solución a problemas.

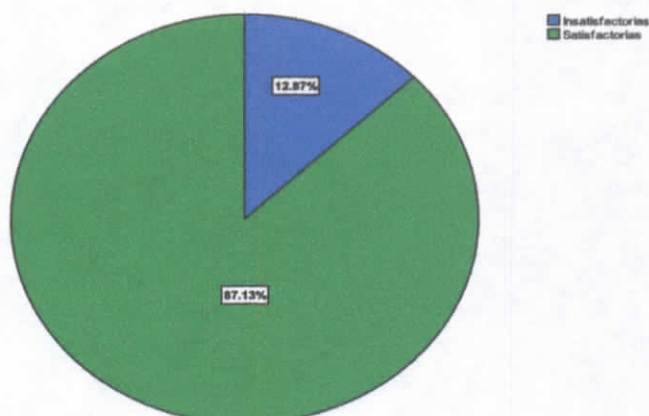


Gráfico 11: Solución a problemas

Fuente: Encuesta

Elaborada por: Luis Quisimalín

Análisis e interpretación.

El 87.13% de los encuestados manifiesta que todos los problemas presentados han sido resueltos sin ningún inconveniente y satisfechos oportunamente, mientras que el 12.87% de los encuestados no se sienten satisfechos con las soluciones proporcionadas por parte de Distribuidora Quisimalín.

La empresa maneja muy bien las personas satisfechas creando una fidelidad a corto y largo plazo si se mantiene este servicio hay que tener en cuenta las personas encuestadas que no estuvieron satisfechas al momento de adquirir un producto, el servicio prestado, y la asesoría brindada por parte de los clientes internos hacia los externos.

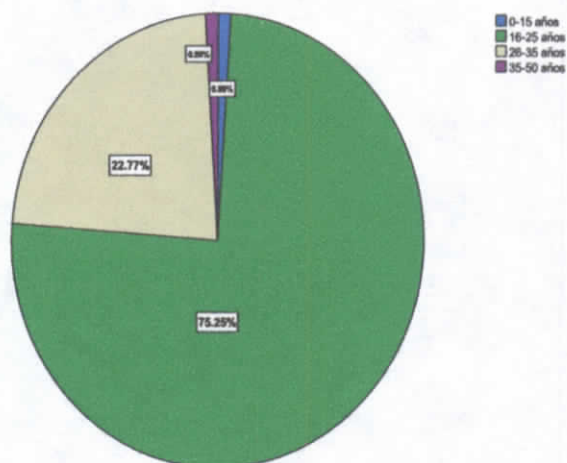
Grupo de Edad Promedio Encuestado.

Tabla 10 Grupo por edad.

Opciones	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
0-15 años	1	1.0	1.0	1.0
16-25 años	76	75.2	75.2	76.2
26-35 años	23	22.8	22.8	99.0
35-50 años	1	1.0	1.0	100.0
Total	101	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta

Elaborada por: Luis Quisimalín

GRUPO POR EDAD.**Gráfico 12: Grupo por edad**

Fuente: Encuesta

Elaborada por: Luis Quisimalín.

Análisis e interpretación.

De acuerdo a la información recopilada en las encuestas se puede notar que el 75.25% de los encuestados se encuentran en un rango de edades de 16 a 25 años, mientras que un 22.77% cuentan con una edad de 26 a 35 años, notamos así que el grupo de clientes es joven.

Genero perteneciente.

Tabla 11: Género

Opciones	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulativo
Femenino	56	55.4	55.4	55.4
Masculino	45	44.6	44.6	100.0
Total	101	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta 1
Elaborada por: Luis Quisimalín

Género.

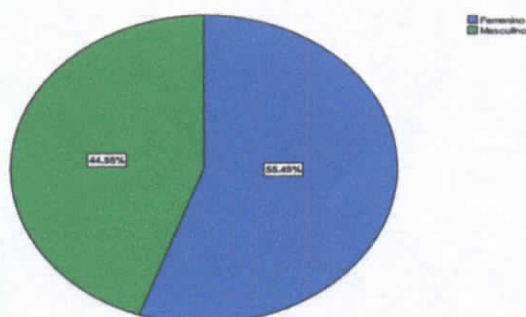


Gráfico 13: Género
Fuente: Encuesta
Elaborada por: Luis Quisimalín.

Análisis e interpretación.

Dentro del grupo de encuestados el 55.45% corresponde al género femenino y el 44.55% son hombres, podemos observar que contrario a lo esperado se tiene que las mujeres son el grupo principal de clientes de Distribuidora Quisimalín.

Es innegable que el grupo que se debe prestar más atención es el femenino además de demostrar que es el grupo que más consume se debe prestar atención al otro porcentaje aunque no sea es un porcentaje tan significativo, es decir que hay una ligera equidad en lo que corresponde al género en cuento a preferencias.

Nivel de Estudios.

Tabla 12: Nivel de estudios.

Opciones	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Secundaria	8	7.9	7.9	7.9
Superior	93	92.1	92.1	100.0
Total	101	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta
Elaborada por: Luis Quisimalín

NIVEL DE ESTUDIOS.

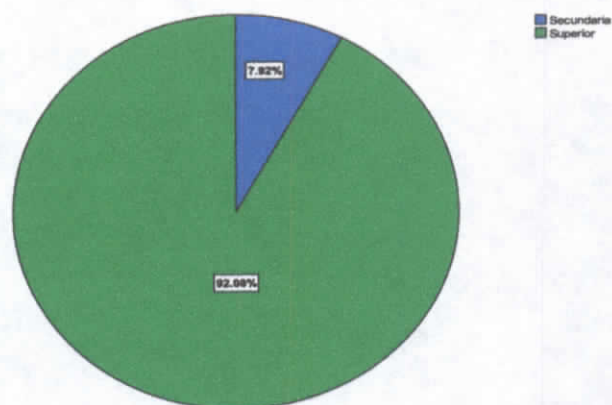


Gráfico 14: Nivel de estudios.
Fuente: Encuesta
Elaborada por: Luis Quisimalín.

Análisis e interpretación.

El 92.08% de los encuestados tienen un nivel de educación superior mientras que el 7.82% tienen educación secundaria, podemos con esto notar que los clientes tienen un nivel educativo alto lo que genera también un buen nivel económico.

Los resultados abarcan un resultado importante y predominante en esta encuesta obteniendo como resultado que existe en el grupo encuestado con educación que incluso influye en las preferencias o gustos del consumidor por su educación tal vez no en lo que corresponde a licores pero si en conocimiento de fechas de caducidad, preferencia de colores, o percepción de atención.

4.2 Cuestionario dirigido a los gerentes de Distribuidora Quisimalín.

Se aplicó la entrevista con los gerentes de la Distribuidora Quisimalín, en las distintas áreas de la empresa, gerente general, gerente de compras, gerente de ventas, los detalles se detallan a continuación:

¿Tiene usted algún sistema de administración de activos y fondos de caja permiten asegurar el buen funcionamiento de la empresa?

Tabla 13: Sistema de administración.

Opciones	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
No	3	75.0	75.0	75.0
Si	1	25.0	25.0	100.0
Total	4	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta 1
Elaborada por: Luis Quisimalín

Sistema de administración.

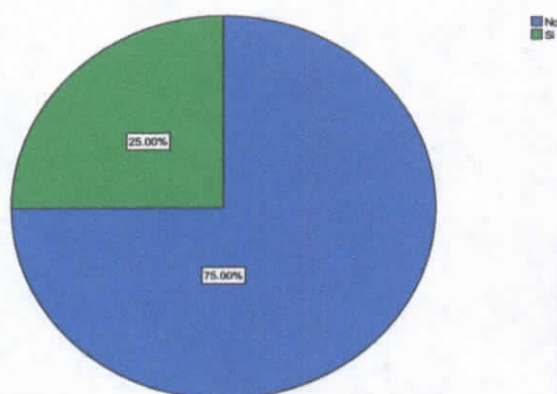


Gráfico 15: Sistema de Administración.
Fuente: Encuesta
Elaborada por: Luis Quisimalín.

Análisis e interpretación.

Los resultados obtenidos muestran que el 75% de los gerentes consultados trabajan y usa el sistema para la generación y análisis de los resultados, mientras que el restante 25% lo hace de forma manual, obteniendo resultados del día a día.

Del análisis anterior podemos deducir que los gerentes tienen diferentes métodos de evaluar los resultados, esto se debe al área que se desempeñan y al tipo de control que realizan en la empresa.

¿Qué tipo de financiamiento se aplica en la empresa?

Tabla 14: Financiamiento.

Opciones	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Directo	3	75.0	75.0	75.0
Indirecto	1	25.0	25.0	100.0
Total	4	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta 1
Elaborada por: Luis Quisimalín

FINANCIAMIENTO.

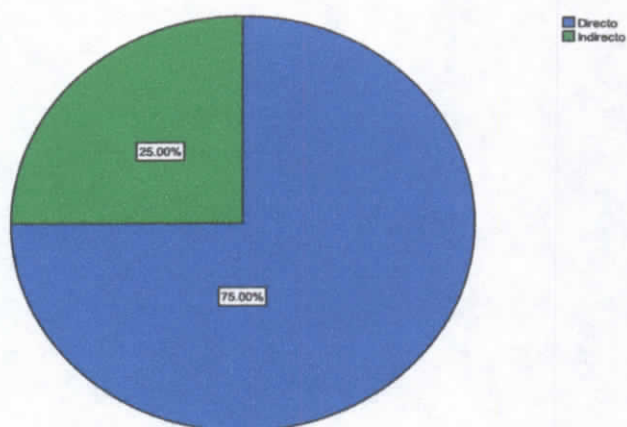


Gráfico 16: Financiamiento.
Fuente: Encuesta
Elaborada por: Luis Quisimalín.

Análisis e interpretación.

Un 75% de los gerentes entrevistados muestra su inclinación por el financiamiento directo es decir con propios recursos, el 25% restante busca fuentes de financiamiento indirectas.

“Distribuidora Quisimalín” no se financia con ninguna entidad bancaria el capital que utiliza es el propio debido al interés bancario, y a que no le resulta tener un apalancamiento financiero, con un porcentaje alto de interés bancario. Además la confianza que genera la empresa con los proveedores no permite tener que recurrir a las entidades bancarias.

¿Existe un proceso para el reclutamiento selección y evaluación del personal?

RECLUTAMIENTO DE PERSONAL.

Opciones	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
No	1	25.0	25.0	25.0
Si	3	75.0	75.0	100.0
Total	4	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta 1
Elaborada por: Luis Quisimalín

RECLUTAMIENTO DE PERSONAL.

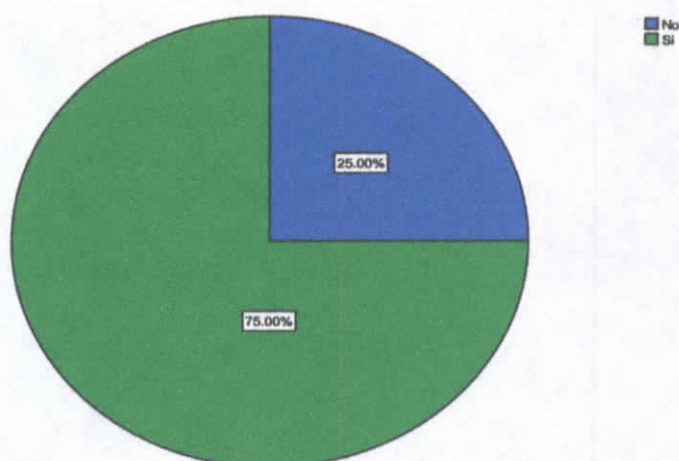


Gráfico 17: Reclutamiento de personal.

Fuente: Encuesta

Elaborada por: Luis Quisimalín.

Análisis e interpretación.

Los gerentes entrevistados muestran agrado al momento de responder esta pregunta ya que si cuentan con sistemas de establecidos de selección de personal; siendo muy pocos los que contratan directamente sin un proceso previo de selección.

Entonces determinamos que la evaluación del personal es muy importante en la empresa ya que es muy selectivo de las personas que trabajan especialmente en las áreas donde más se utiliza la parte intelectual, para la parte física existe un proceso de selección de igual manera, lo que permite tener personal calificado para el desempeño de actividades.

Se mantiene un flujo eficiente de recursos para las operaciones de la empresa que permitan un adecuado control de los recursos?

FLUJO DE RECURSOS.

Opciones	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
No	1	25.0	25.0	25.0
Si	3	75.0	75.0	100.0
Total	4	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta
Elaborada por: Luis Quisimalín

FLUJO DE RECURSOS

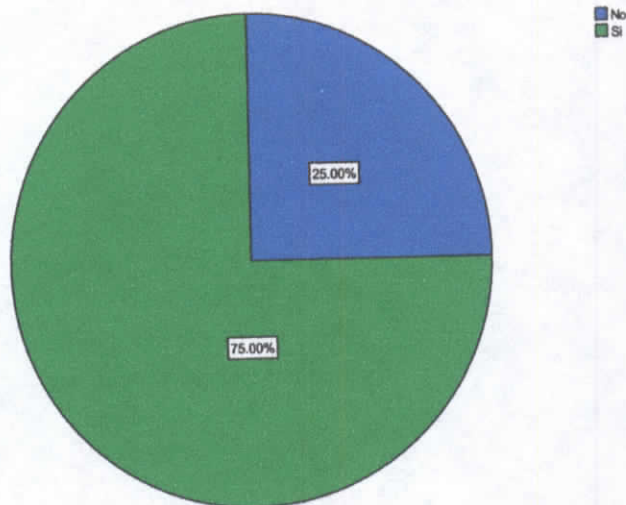


Gráfico 18: Flujo de recursos.
Fuente: Encuesta.
Elaborada por: Luis Quisimalín.

Análisis e interpretación.

Las $\frac{3}{4}$ partes de los gerentes encuestados optimizan los recursos de manera que a todos los empleados y los recursos están trabajando a su máxima capacidad, solo un $\frac{1}{4}$ de estos, ordena de manera que se haga al momento sin planificación.

Si observamos detenidamente el análisis anterior, podemos deducir que no todos los gerentes pueden tomar decisiones al instante, se necesita de un análisis en consenso para la toma de decisiones rápidas en el momento de definir qué es lo correcto.

¿Cuáles son los canales de distribución con los que la empresa trabaja?

CANALES DE DISTRIBUCIÓN.

Opciones	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Minorista	1	25.0	25.0	25.0
Detallista	3	75.0	75.0	100.0
Total	4	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta
Elaborada por: Luis Quisimalín

Canales de distribución.



Gráfico 19: Canales de Distribución.
Fuente: Encuesta
Elaborada por: Luis Quisimalín.

Análisis e interpretación.

Trabajar mayoritariamente con clientes minorista ha ayudado a una alta rotación de los inventarios en la distribuidora, como lo indica el 75% de las respuestas. El porcentaje restante son clientes fuera de la zona de ventas de la distribuidora.

Observando la tendencia de los encuestados, observamos la importancia de trabajar con minoristas, esto nos ayuda a tener un poder de compra al momento de negociar con los proveedores, ya que los minoristas ayudan a que la empresa tenga una alta rotación de inventarios, por ende más ventas, y mayor rentabilidad para la empresa.

¿Con que frecuencia efectúa estudios de mercado para conocer la situación y tendencias del mercado?.

ESTUDIOS DE MERCADO.

Opciones	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Anuales	2	50.0	50.0	50.0
Semestrales	2	50.0	50.0	100.0
Total	4	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta 1
Elaborada por: Luis Quisimalín

ESTUDIOS DE MERCADO.

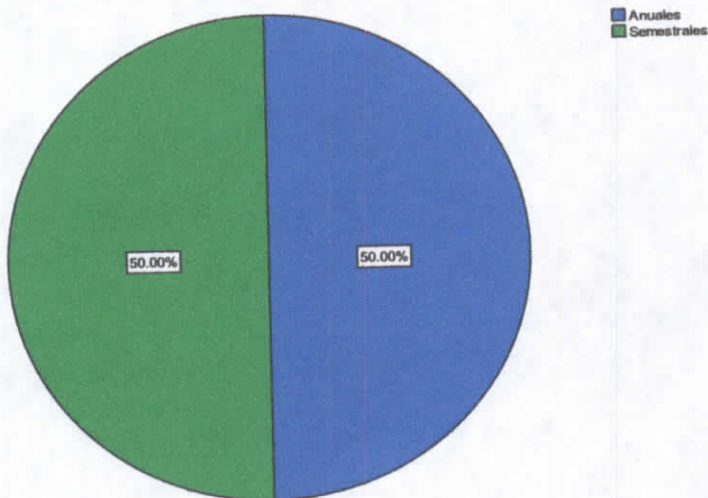


Gráfico 20: Estudios de mercado.
Fuente: Encuesta.
Elaborada por: Luis Quisimalín.

Análisis e interpretación.

Dependiendo de la rotación de inventarios se pueden realizar estudios de mercado para nuevos productos para ser comercializados en frecuencia

semestral o anual, ya que la mayoría de stock comercializado es producto ya introducido en el mercado por mucho tiempo.

Al observar los resultados, nos damos cuenta de la igualdad que existe al hacer estudios de mercado anual o semestral, debido a que la empresa es pequeña y que un estudio de mercado es alto en relación de presupuesto, mientras más se haga estudios de mercado más se puede tener una radiografía del entorno, debido como se manifiesta en el análisis de que existen productos que ya son comercializados, no se necesita de introducción de productos, sino más bien de Introducción de marca de "Distribuidora Quisimalín" como marca de empresa en la mente de los consumidores.

¿Qué proyecciones realiza sobre el valor de las ventas que deberá alcanzarse?

PROYECCIÓN DE VENTAS.

Opciones	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Anuales	1	25.0	25.0	25.0
Semestrales	1	25.0	25.0	50.0
Mensuales	2	50.0	50.0	100.0
Total	4	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta
Elaborada por: Luis Quisimalín

PROYECCIÓN DE VENTAS.

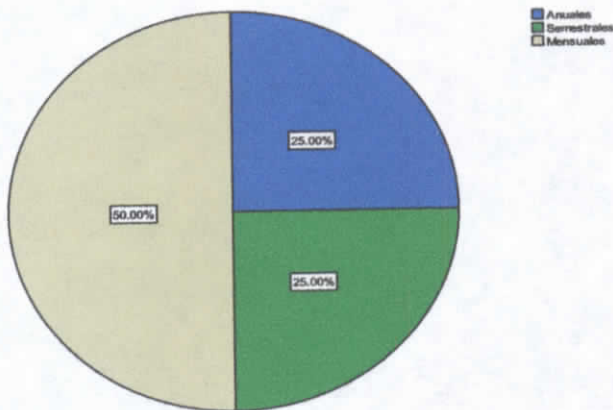


Gráfico 21: Proyección en ventas.
Fuente: Encuesta
Elaborada por: Luis Quisimalín.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

Las proyecciones se manejan por la rotación del producto y también por el impulso que la productora le da al mismo, las proyecciones ayudan a ver el volumen de compras del producto contra la rotación de lo comprado.

Dependiendo del control que se necesite para evaluar las ventas, los gerentes manifestaron en su mayoría que se necesita hacer proyecciones mensuales, esto es muy importante porque se encuentran preocupados por las ventas que realiza la empresa mes a mes, a su vez tan solo uno respondió que necesitan hacer las proyecciones anuales.

¿Qué sugiere Ud. para incrementar las ventas?

Incremento de ventas.

Opciones	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Reducir costos	1	25.0	25.0	25.0
Actualizar el Sistema de Procesos de Gestión	1	25.0	25.0	50.0
Sistematización	1	25.0	25.0	75.0
Incrementar tipo de productos	1	25.0	25.0	100.0
Total	4	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta
Elaborada por: Luis Quisimalín

INCREMENTO DE VENTAS.

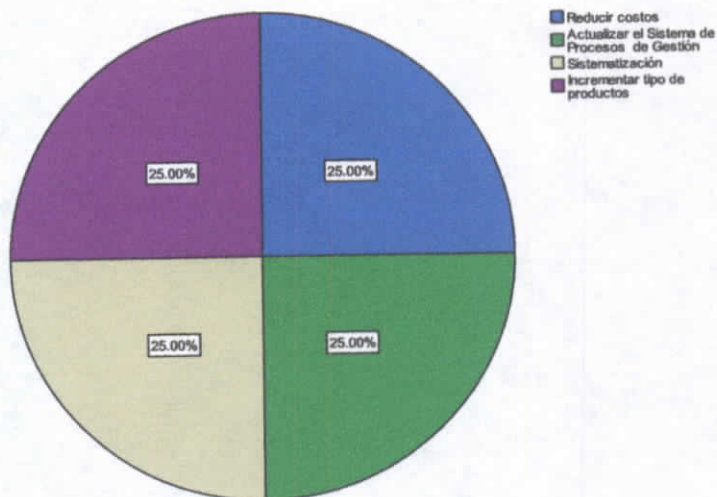


Gráfico 22: Incremento en ventas.
Fuente: Encuesta
Elaborada por: Luis Quisimalín.

Análisis e interpretación.

Las estrategias con las cuales se maneja el incremento de ventas se las analiza en función de la rotación del inventario, y de las condiciones de mercado ya que una compra de tecnología o cambios en la manera de trabajo pueden perjudicar a los resultados de la empresa.

Se puede interpretar de lo anterior que las Opciones presentadas en la pregunta sobre incremento de ventas y de las Opciones mostradas, los gerentes tienen diversas percepciones porque podrían perjudicar áreas definidas de la empresa si se toma una decisión acelerada.

¿Supervisa a sus vendedores con el fin de resolver problemas que pueden presentarse?

Supervisión.

Opciones	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Casi siempre	3	75.0	75.0	75.0
Siempre	1	25.0	25.0	100.0
Total	4	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta 1
Elaborada por: Luis Quisimalín

Supervisión.

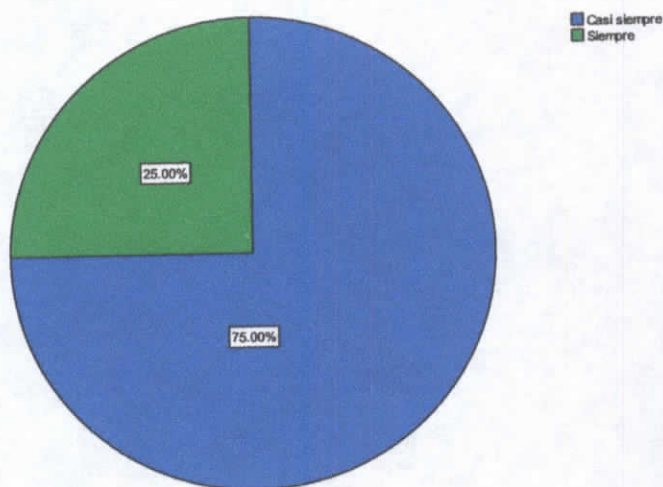


Gráfico 23: Supervisión.
Fuente: Encuesta
Elaborada por: Luis Quisimalín.

Análisis e interpretación.

El control a los vendedores se realiza de manera diaria mediante la asignación y vigilancia de las actividades que desempeñan, y de manera semanal a los vendedores externos que reportan las actividades realizadas durante su gestión.

¿Inspira y alienta a sus vendedores otorgando retribuciones tangibles e intangibles por alcanzar o exceder las ventas?

Motivación vendedores.

Opciones	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Nunca	1	25.0	25.0	25.0
Casi siempre	1	25.0	25.0	50.0
Siempre	2	50.0	50.0	100.0
Total	4	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta 1
Elaborada por: Luis Quisimalín

Motivación vendedores.

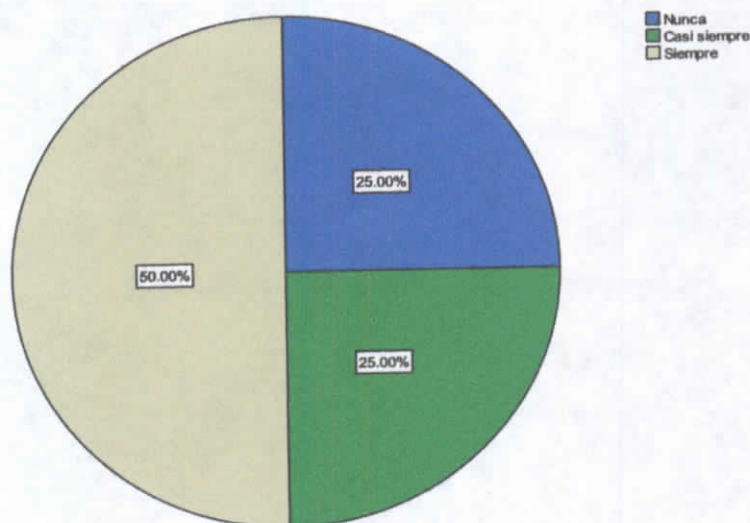


Gráfico 24: Motivación Vendedores.
Fuente: Encuesta 2, Pregunta 10.
Elaborada por: Luis Quisimalín.

Análisis e interpretación.

Al momento de realizar la supervisión también se motiva a los vendedores preguntándoles todo el movimiento y el contacto que tuvieron con los clientes, además se evalúa su desempeño y metas en la ruta que desarrollo.

4.3 Cuestionario dirigido a los empleados de “Distribuidora Quisimalín”.

¿Mantiene la empresa un control de recursos con los cuales usted realiza las ventas?

Control de recursos.

Opciones	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Casi siempre	5	71.4	71.4	71.4
Siempre	2	28.6	28.6	100.0
Total	7	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta 1
Elaborada por: Luis Quisimalín

Evaluación de funciones.

Opciones	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Anual	1	14.3	14.3	14.3
Semestral	2	28.6	28.6	42.9
Mensual	4	57.1	57.1	100.0
Total	7	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta 1
Elaborada por: Luis Quisimalín

Evaluación de funciones.

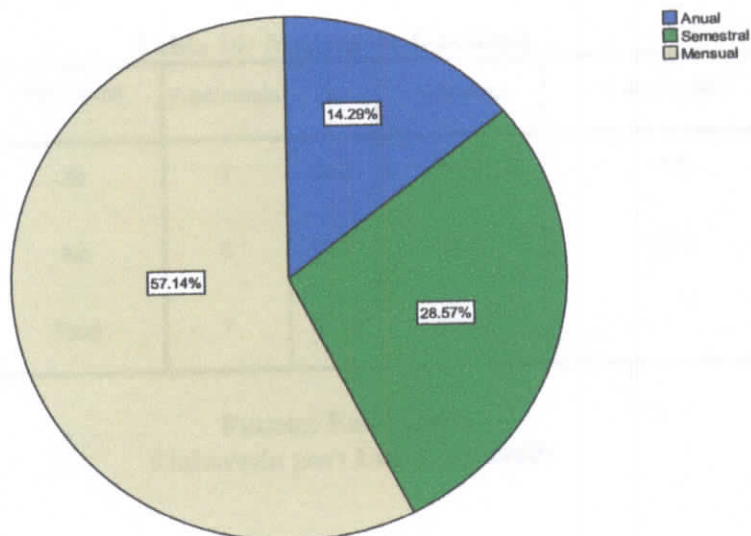


Gráfico 26: Evaluación de Funciones.

Fuente: Encuesta
Elaborada por: Luis Quisimalín

Manual de funciones.

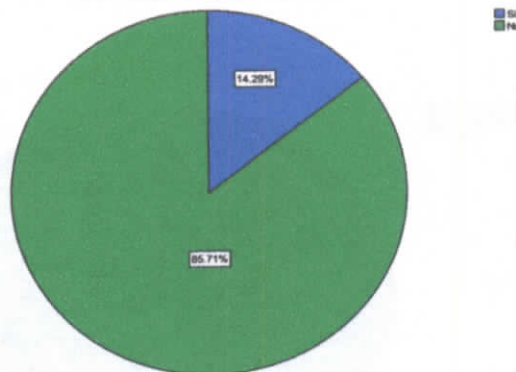


Gráfico 27: Manual de funciones.

Fuente: Encuesta.

Elaborada por: Luis Quisimalín.

Análisis e interpretación.

Para el 85% de puestos en la distribuidora se tiene elaborado manuales que orientan el trabajo el 15% restante al ser puesto nuevo de trabajo se está definiendo definitivamente las funciones que desempeñaran.

¿Qué procedimiento utiliza para atender las quejas y reclamos de los clientes?

QUEJAS Y RECLAMOS.

Opciones	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Comunica a su superior	4	57.1	57.1	57.1
Escucha al cliente y lo ayuda	3	42.9	42.9	100.0
Total	7	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta 1

Elaborada por: Luis Quisimalín

¿Con que frecuencia usted llena sus registros que la empresa le solicita?

REGISTROS.

Opciones	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Semestral	4	57.1	57.1	57.1
Mensual	3	42.9	42.9	100.0
Total	7	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta 1
Elaborada por: Luis Quisimalín

Registros.

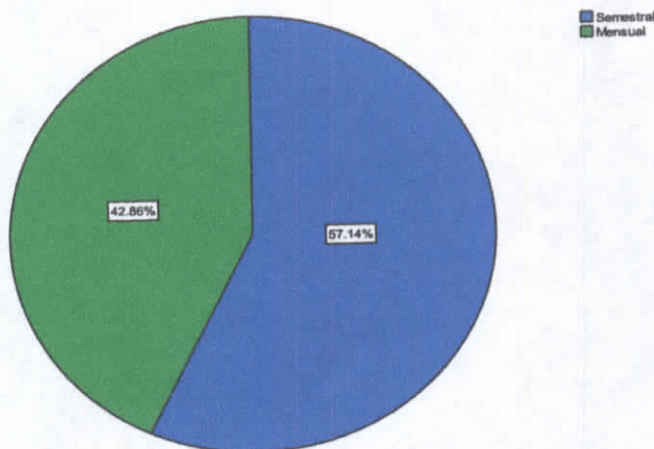


Gráfico 29: Registros.
Fuente: Encuesta
Elaborada por: Luis Quisimalín.

Análisis e interpretación.

Podemos analizar del gráfico anterior que se llenan los registros en la mayoría semestralmente y no mensual. Se pide tener siempre ordenados los registros de manera de realizar los seguimientos adecuados a la gestión que

realiza cada uno de los colaboradores de esta manera aseguramos el servicio al cliente. Lamentablemente la percepción según los empleados es que los registros se llenan semestralmente, sin embargo la empresa tiene que llenar los requerimientos que necesita mensualmente.

¿Se siente usted identificado con los objetivos de la empresa?

OBJETIVOS DE LA EMPRESA.

Opciones	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Casi siempre	3	42.9	42.9	42.9
Siempre	4	57.1	57.1	100.0
Total	7	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta 1
Elaborada por: Luis Quisimalin

OBJETIVOS DE LA EMPRESA.

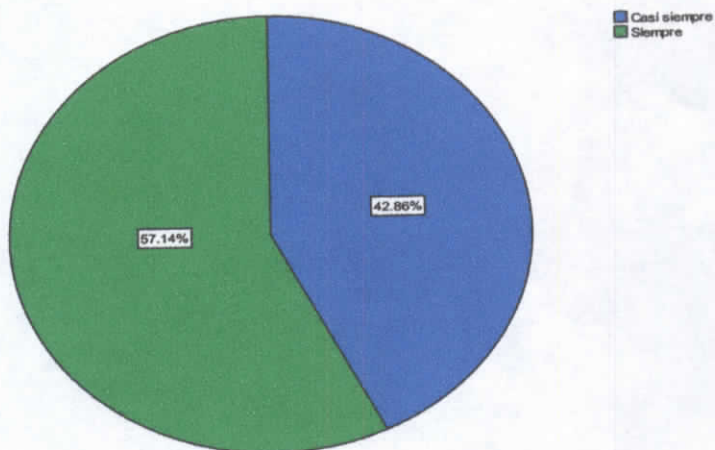


Gráfico 30: Objetivos de la empresa.

Fuente: Encuesta

Elaborada por: Luis Quisimalín.

Análisis e interpretación.

El 57% de resultado de la encuesta es proporcionado por empleados que laboran por más de 5 años en la empresa, de manera que los objetivos han sido elaborados con ellos y es así como se identifican, el restante 43% son colaboradores que se encuentra un tiempo inferior en la empresa pero se los está alineando a los objetivos de la comercializadora.

¿Es Supervisado con el fin de resolver problemas que pueden presentarse?

Supervisión.

Opciones	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Casi siempre	5	71.4	71.4	71.4
Siempre	2	28.6	28.6	100.0
Total	7	100.0	100.0	

Tabla 15: Supervisión.
Fuente: Encuesta
Elaborada por: Luis Quisimalín.

Supervisión.

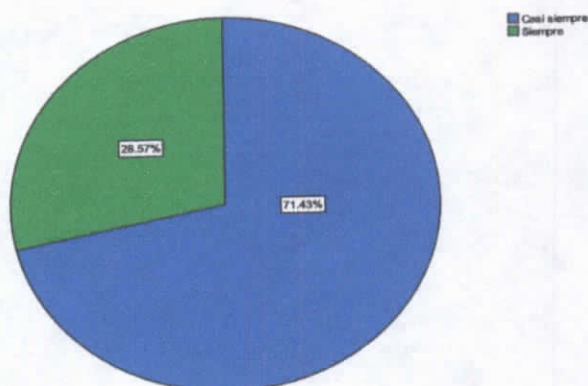


Gráfico 31: Supervisión.
Fuente: Encuesta
Elaborada por: Luis Quisimalín.

Análisis e interpretación.

De lo manifestado anteriormente podemos determinar que el 71% de los empleados se los controla semanalmente ya que por sus funciones no pasan cerca de la gerencia, el 28% corresponden a empleados que laboran directamente con la gerencia y son aquellos empleados que manejan caja y la contabilidad de la comercializadora.

¿Reciben instrucciones claras de las actividades que tiene que desarrollar el personal de ventas y administrativo?

INSTRUCCIONES ACTIVIDADES.

Opciones	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Casi siempre	2	28.6	28.6	28.6
Siempre	5	71.4	71.4	100.0
Total	7	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta 1
Elaborada por: Luis Quisimalín

Instrucciones actividades.

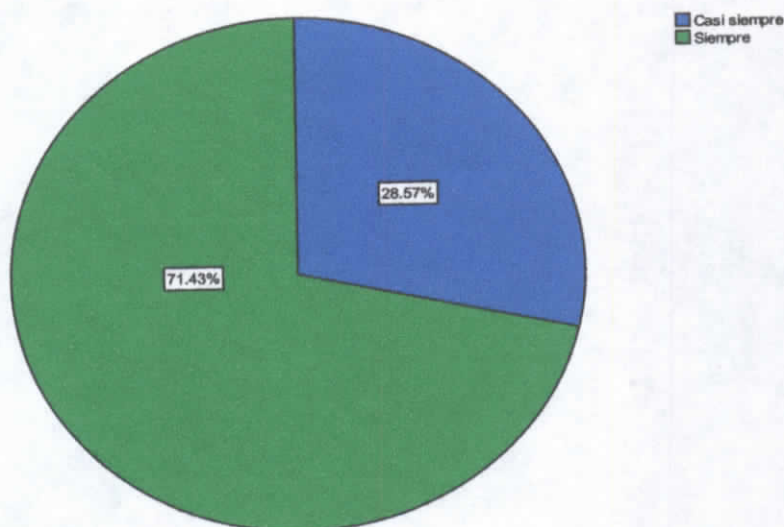


Gráfico 32: Instrucciones actividades.
Fuente: Encuesta.
Elaborada por: Luis Quisimalín.

Análisis e interpretación.

Al igual que el control y la supervisión, la instrucción de trabajo es dada claramente a los colaboradores, siempre se controla las actividades que realizan el personal administrativo y de ventas de la comercializadora.

4.4 Cuestionario dirigido a los proveedores de "Distribuidora Quisimalín".

¿Cuál es la manera de abastecimiento de su empresa?

Abastecimiento.

Opciones	FRECUENCIA	%	% VALIDO	% ACUMULADO
Por productos	7	25.9	25.9	25.9
Por clientes	11	40.7	40.7	66.7
Por segmentos	4	14.8	14.8	81.5
Por servicios	1	3.7	3.7	85.2
Mixta	4	14.8	14.8	100.0
Total	27	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta
Elaborada por: Luis Quisimalín

Abastecimiento.

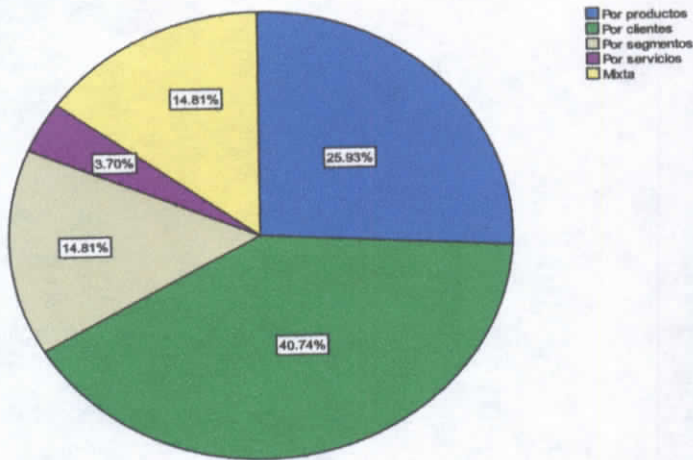


Gráfico 33: Abastecimiento.
Fuente: Encuesta
Elaborada por: Luis Quisimalín.

Análisis e interpretación.

Observamos que el 40% de nuestros proveedores se abastece en la manera que los clientes realizan los pedidos, el 25% lo realiza por productos dependiendo de la rotación de los mismos, el 15% lo hace por segmentos para ubicar un tipo de producto específico dentro de un nicho de mercado identificado, el restante 17 % lo realiza por el servicio que el producto brinda y también se realiza combinaciones para poder abastecer a los clientes.

¿Su empresa cuenta con posibilidades de ofrecer de ofrecer servicio post venta?

Servicio postventa

Opciones	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Si	12	44.4	44.4	44.4
No	13	48.1	48.1	92.6
Depende del volumen de compra	2	7.4	7.4	100.0
Total	27	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta
Elaborada por: Luis Quisimalín

Servicio postventa.

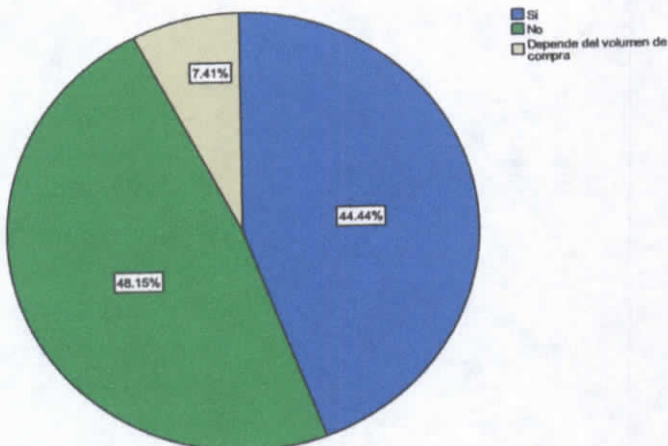


Gráfico 34: Servicio Posventa.
Fuente: Encuesta
Elaborada por: Luis Quisimalín.

Análisis e interpretación.

Las empresas que brindan servicio post venta son aquellas empresas productoras que cuentan con un sistema de gestión de calidad 44%, el 48% restante son proveedores que realizan solo la distribución de los productos, es importante indicar que el 8% de nuestros proveedores da el servicio a los mayoristas mas no a los minoristas.

¿Cómo se garantiza la venta que realiza su empresa?

Garantía de venta

Opciones	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Cartas de Crédito	16	59.3	59.3	59.3
Pagare	3	11.1	11.1	70.4
Cheques Post Fechados	8	29.6	29.6	100.0
Total	27	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta
Elaborada por: Luis Quisimalín

Garantía de venta

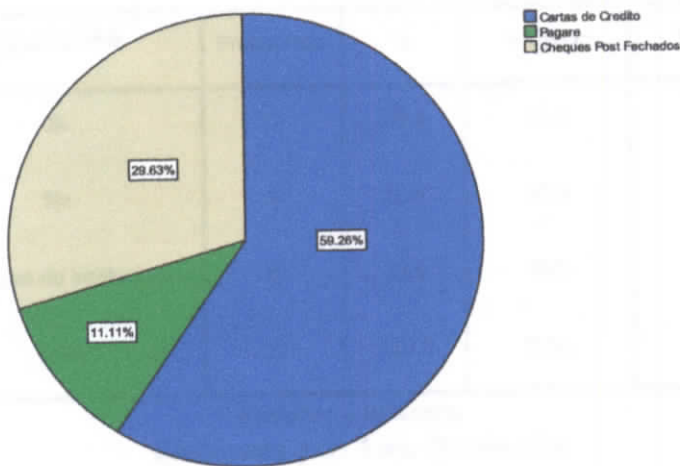


Gráfico 35: Garantía de venta.
Fuente: Encuesta
Elaborada por: Luis Quisimalín.

Análisis e interpretación.

Las garantías bancarias tienen su mayor acogida con el 60% ya que el respaldo es el Banco y no el cliente directamente, el uso de documentos comerciales está asignado con el 12%, y la figura de cheques post fechado que no contempla la legislación ecuatoriana abarca el 30%.

¿Su empresa cuenta con sistemas de procesos establecidos en gestión de calidad?

Planes de capacitación.

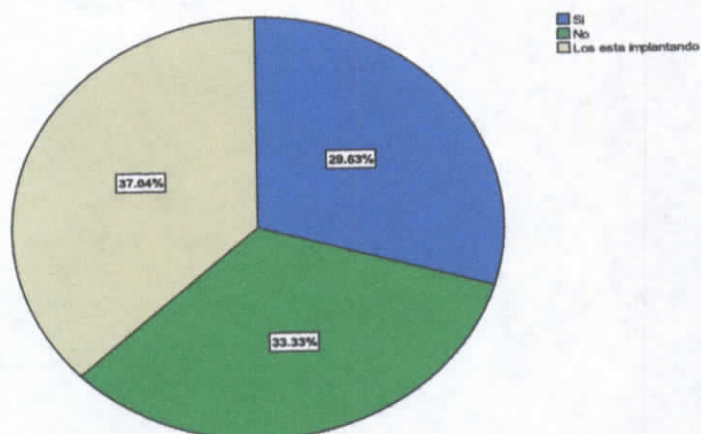


Gráfico 37: Planes de capacitación.
Fuente: Encuesta.
Elaborada por: Luis Quisimalín.

Análisis e interpretación.

Al igual que la implantación de un sistema de gestión de la calidad la capacitación a los clientes es importante al 29 % de los proveedores, el 33% desconoce totalmente del tema y el 37% lo quiere implantar sin necesidad de que sea un requerimiento de un sistema de gestión de calidad.

¿Programa reuniones con sus con sus clientes?

Reuniones clientes.

Opciones	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Si	5	18.5	18.5	18.5
No	12	44.4	44.4	63.0
En proceso de implementarlos	10	37.0	37.0	100.0
Total	27	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta.
Elaborada por: Luis Quisimalín

Reuniones clientes.

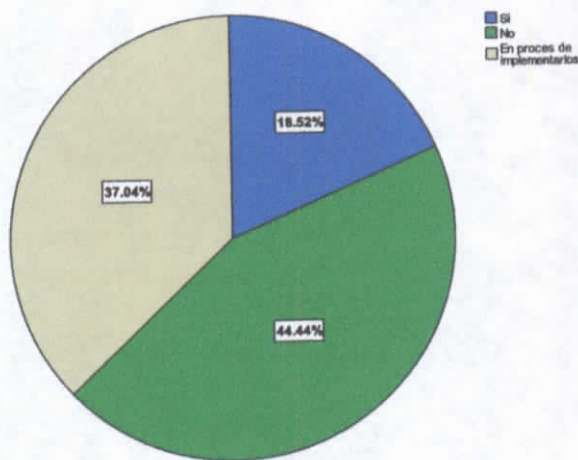


Gráfico 38: Reuniones clientes.
Fuente: Encuesta.
Elaborada por: Luis Quisimalín.

Análisis e interpretación.

El 44% de los proveedores no tienen o realiza reuniones formales con los clientes, solo el 19% lo realiza de manera anual a manera de convenciones, y el 37% tiene dentro de su planificación anual para realizarlo.

¿Qué forma de pago concede su empresa en las ventas?

FORMAS DE PAGO.

Opciones	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Crédito	11	40.7	40.7	40.7
Contado	10	37.0	37.0	77.8
Otras	6	22.2	22.2	100.0
Total	27	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta
Elaborada por: Luis Quisimalín

Formas de pago.

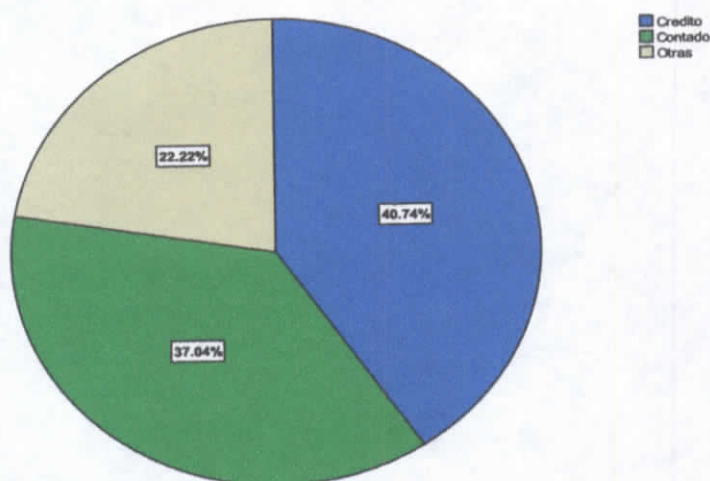


Gráfico 39: Formas de pago.
Fuente: Encuesta
Elaborada por: Luis Quisimalín.

Análisis e interpretación.

El crédito se impone con una pequeña diferencia del 3% en respecto a las ventas a contado, es importante resaltar que si se paga de contando, el 22% tiene otras formas de formas de pago, a comisión por venta.

Hoja de evaluación de los procesos administrativos de la "Distribuidora Quisimalín" frente a los requerimientos de la norma ISO 9000

HOJA DE EVOLUCIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA "DISTRIBUIDORA QUISIMALÍN" FRENTE A LOS REQUERIMIENTOS DE LA NORMA ISO 9000							
N.- pregunta	PUNTO DE LA NORMA ISO	ESCALA DE PUNTUACIÓN					OBSERVACIONES
		1	2	3	4	5	
1	4.2	1					
2	4.2	1					
3	4.2			1			
4	4.2				1		
5	4.2					1	
6	5.1				1		
7	5.2			1			
8	5.3	1					
9	5.4	1					
10	5.4	1					
11	5.5			1			
12	5.5				1		
13	5.5	1					
14	5.5	1					
15	5.6		1				
16	6.1				1		
17	6.2				1		
18	6.3				1		
19	6.4			1			
20	7.1	1					
21	7.2.1					1	
22	7.2.2				1		
23	7.2.3					1	
24	7.3.1	-	-	-	-	-	NO APLICA
25	7.3.1	-	-	-	-	-	NO APLICA
26	7.3.2				1		

27	7.3.3	-	-	-	-	-	NO APLICA
28	7.3.4	-	-	-	-	-	NO APLICA
29	7.3.5	-	-	-	-	-	NO APLICA
30	7.3.6	-	-	-	-	-	NO APLICA
31	7.3.7	-	-	-	-	-	NO APLICA
32	7.4.1					1	
33	7.4.2			1			
34	7.4.3	1					
35	7.5.1		1				
36	7.5.2	1					
37	7.5.3	-	-	-	-	-	NO APLICA
38	7.5.4	-	-	-	-	-	NO APLICA
39	7.5.5		1				
40	7.6	-	-	-	-	-	NO APLICA
41	8.2.1					1	
42	8.2.2	-	-	-	-	-	NO APLICA
43	8.2.3	1					
44	8.2.4			1			
45	8.3	1					
46	8.4	1					
47	8.5	1					

Fuente: Encuesta
Elaborada por: Luis Quisimalín

Hoja de evaluación de los procesos administrativos de la Distribuidora Quisimalín” frente a los requerimientos de la norma ISO 9000.

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5

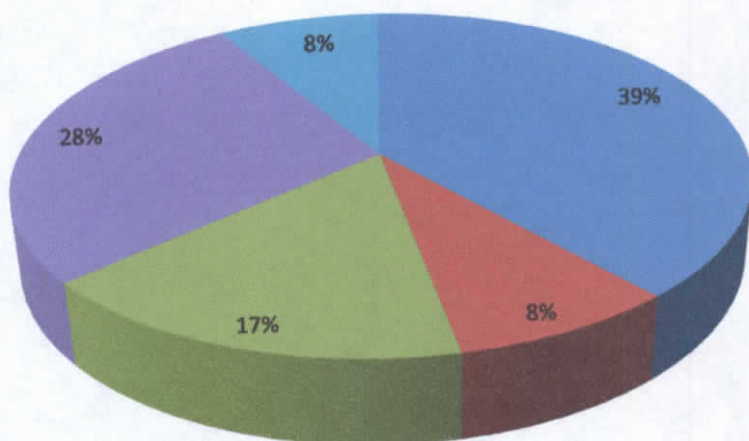


Gráfico 40: “Distribuidora Quisimalín” frente a los requerimientos de la norma ISO 9000

Elaborada por: Luis Quisimalín

Leyenda.

- 1 Requisitos sin definir.
- 2 Requisito contemplado. Parcialmente.
- 3 Las evidencias aportadas satisfacen.
- 4 Requisitos eficaces que satisfacen adaptan.
- 5 Requisitos eficaces utilizan para mejorar.

Análisis e interpretación.

Podemos analizar de los resultados obtenidos sobre la hoja de evaluación de procesos administrativos de la "Distribuidora Quisimalín" frente a los requerimientos de la Norma ISO 9000 que:

Existe un 39% del total de las preguntas de requerimientos sin definir además de un 8% de exigencias que se cumplen parcialmente sumando estos datos nos darían un total de 47% de requerimientos que se deben cumplir.

Podemos analizar del gráfico anterior que podemos observar que el 17% satisfacen lo que se necesita para cumplir los procesos y tenemos un 28% muy significativo en donde los requerimientos se satisfacen y pueden adaptarse, Además tan solo el 8% de los requerimientos son eficaces y se pueden adaptar a los cambios que se puedan dar.

Si sumamos nos damos cuenta que del total de requerimientos que se cumplen un 53% es muy importante porque satisfacen lo que la empresa necesita, es decir que según la evaluación dada, podemos manifestar que se necesita implantar mejoras en los procesos de la Distribuidora Quisimalín frente a los requerimientos de la norma ISO 9000.

Hoja de evaluación de los procesos administrativos de la "Distribuidora Quisimalín"

HOJA DE EVOLUCIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA "DISTRIBUIDORA QUISIMALÍN" FRENTE A LOS REQUERIMIENTOS DE LA NORMA ISO 9000							
N.- pregunta	PUNTO DE LA NORMA ISO	ESCALA DE PuntuACIÓN					OBSERVACIONES
		1	2	3	4	5	
1	4.2	1					
2	4.2	1					
3	4.2			1			
4	4.2				1		
5	4.2					1	
6	5.1				1		
7	5.2			1			
8	5.3	1					
9	5.4	1					
10	5.4	1					
11	5.5			1			
12	5.5				1		
13	5.5	1					
14	5.5	1					
15	5.6		1				
16	6.1				1		
17	6.2				1		
18	6.3				1		
19	6.4			1			
20	7.1	1					
21	7.2.1					1	
22	7.2.2				1		
23	7.2.3					1	
24	7.3.1	-	-	-	-	-	NO APLICA

CAPITULO V:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1 Conclusiones.

Después de revisar los resultados obtenidos en cada uno de los grupos investigados (proveedores, clientes, gerentes, empleados), y conocer cuales procesos se cumplen o no. Que ayuden a identificar los requerimientos establecidos se desprende las siguientes conclusiones:

- Los procesos analizados en la "Distribuidora Quisimalín" existen parámetros no establecidos en los últimos años esto no se ha modificado, a pesar de que algunos de los procedimientos están escritos no están difundidos a las personas que laboran, se observa desconocimiento de la existencia de los mismos, La implementación de un sistema de procesos, contribuye a la mejora de indicadores de productividad de la empresa, que le permitan obtener mejores rendimientos.
- Según las encuestas realizadas en la "Distribuidora Quisimalín" se concluye que hay un bajo cumplimiento sobre en los procedimientos de los requerimientos que exige la norma ISO 9000.
- Existe un 39% del total de las preguntas de requerimientos sin definir además de un 8% de exigencias que se cumplen parcialmente sumando estos datos nos darían un total de 47% de requerimientos que se deben cumplir frente a un 49% que se cumple, mientras que

lo restante son preguntas que no se aplica ya que es una empresa comercializadora y no productora.

- El estudio evaluado en "Distribuidora Quisimalín" frente a los requerimientos de la norma ISO 9000 da como resultado que existen los procesos pero que algunos no son evaluados ni siguen parámetros entendidos por la empresa.
- De acuerdo al sistema de procesos para la gestión de ventas y según lo evaluado se demuestra la viabilidad de este sistema que esta afianzado con los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los grupos identificados como principales.

5.2 Recomendaciones.

Luego de analizar los resultados obtenidos con la presente investigación y, particularmente del trabajo de campo realizado y analizar los datos obtenidos, se pueden hacer las siguientes recomendaciones:

- Estructurar un mejor sistema de procesos administrativos para la gestión de ventas pues sus distintos pasos servirán para regular los requerimientos y mejorar lo establecido ya que se trabaja con gran cantidad de información como compras, ventas, contabilidad, y están vinculadas con la gestión de ventas y si estos procesos no son entendidos por el personal administrativo. Empleados, no se lograra mejorar los requisitos que la norma plantea.

- Al gerente de la empresa debe preparar y estudiar constantemente los procesos administrativos en la empresa. Es necesario elaborar un plan de capacitación para todos los miembros de la empresa, y a su vez ponerlo en práctica para mejores resultados.
- Es necesario tomar en cuenta el entorno, los usuarios, los ejecutivos, las autoridades, el gobierno, las tendencias, las necesidades, percepciones, los deseos de los clientes, para replantear los sistemas de procesos y mejorar la gestión de ventas, las estrategias de este sistema de procesos a largo plazo están orientadas al consumidor o usuario final ya que su objetivo básico es satisfacer y normar lo establecido.
- El presente sistema de procesos debe ser entendido como una alternativa, como una guía para los clientes internos y externos además de un crecimiento tanto para la empresa, como para la sistematización de los procesos.
- Considerar el presente trabajo de investigación como aporte a los procesos de organización establecidos y mejorar requerimientos, tomando en cuenta el aporte general que se da a la gestión de ventas.
- Elaborar los procedimientos frente a la Norma ISO 9000 además de capacitar al personal, tomando a consideración el grado de cumplimiento de los procedimientos mediante auditorías por los responsables de los procesos.

BIBLIOGRAFIA

- Artal Castells, Manuel. Dirección de Ventas. Séptima edición. Pozuelo de Alarcón: ESSIC, 2007.
- Dalrymple, Douglas J et all. Administración de ventas. Limusa, 2000.
- Davenport, T.H.,. Process Innovation: Reengineering work through information technology. Translated by Luis Quisimalin. Boston: HBS Press, 1993.
- Diez de Castro, Enrique C et all. Dirección de la fuerza de ventas. Madrid: Esic, 2003.
- Dwyer, F. Robert et all. Marketing Industrial. Tercera edición. México D.F.: Esic, 2007.
- Eyssautier de la Mora, Maurice. Investigación de Mercados. México: Trillas, 2006.
- . Investigación de Mercados. México: Trillas, 2006.
- Garcia Ferrer, Gemma. Investigación Comercial. Segunda Edición. Pozuelo de Alarcón (España): Esic, 2005.
- Hammer, M, Champy, J. Reengineering the Corporation: a Manifesto for Business Revolution. Translated by Luis Quisimalin. Nueva York: Harper Business, 1993.
- Hartley, Robert F. Administración de ventas. Translated by Alfonso Vasseur Walls. San Juan Tlhuaca: Patria Cultural, 2007.
- Hellriegel, Don. Administración un enfoque basado en competencias. Bogota: Thomson, 2002.
- Hiller, Frederick S. Métodos cuantitativos para administración. Tercera edición. México: Mc. Graw Hill, 2008.
- Irwin, Richard D. Management of the Sales Force. Vol. I. Madrid: Anya, 1973.
- Jany Castro, José Nicolás. Investigación Integral de Mercados. Segunda edición. Edited by Lily Solano Arévalo. Santafé de Bogotá: Nomos, 2000.
- Jennings, G. Tourism Research. John Wiley & Sons Australia, Milton. . 2001.
- Kontz, Harold. Administración Global. México: Mc Graw Hill, 2007.
- Kotler, Philip. Dirección de Marketing. México: MC GRAW HILL, 2001.

Anexos.

Anexo 1

Preguntas para la evaluación de los procesos administrativos de la “Distribuidora Quisimalín” frente a los requerimientos de la norma ISO 9000.

1. ¿Qué documentación se ha previsto que soporte al SGC?
2. ¿En el caso que se disponga de un manual de la calidad, que incluye en él?
3. ¿Se asegura que los distintos documentos integrantes del SGC son controlados?
4. Al considerar los registros como un tipo especial de documento del SGC, ¿Cómo realiza el control de estos la organización?
5. ¿En el caso de que la documentación del SGC este en soporte informático, ¿qué medidas existe para controlar la documentación del SGC que se encuentra en este soporte?
6. Existe un compromiso real por parte de la alta dirección en la implantación y desarrollo del SGC
7. ¿Cómo se obtiene y utiliza la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos?
8. ¿Incluye la política de la calidad el compromiso de cumplir con los requisitos del SGC?
9. Quedan definidas las bases o la metodología para establecer y revisar los objetivos del SGC

10. ¿De qué manera los objetivos de la calidad, incluidos los necesarios para cumplir con los requisitos del producto, traducen la política en metas medibles
11. ¿De qué manera son desplegados los objetivos del SGC en el organigrama funcional de la organización?
12. Se ha asegurado la alta dirección de que las responsabilidades y autoridades están claramente definidas y comunicadas a toda la organización
13. ¿Ha designado la alta dirección a un directivo que sea representante con responsabilidad y autoridad suficiente para desplegar y mantener el SGC?
14. De qué manera se lleva a cabo la comunicación interna en la organización
15. Como revisa la dirección el SGC?
16. Se asigna recursos en forma coherente para la implantación y el mantenimiento del SGC
17. ¿Cómo se asegura la organización que el personal que realiza los distintos trabajos que afectan a la calidad del producto es competente para las necesidades actuales y futuras
18. ¿Cómo se asegura la organización que la infraestructura es apropiada para lograr la conformidad con los requisitos del producto?
19. ¿Qué medidas se han previsto para determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto?

20. ¿Cómo planifica y desarrolla la organización los procesos necesarios para la realización del producto?
21. Que requisitos relacionados con el producto tiene determinado la organización
22. ¿Cómo realiza la organización la revisión de los requisitos relacionados con el producto?
23. ¿Como asegura la organización la comunicación eficaz con el cliente?
24. Planifica la organización las etapas y responsabilidades necesarias para el diseño y desarrollo del producto
25. Como gestiona la organización la comunicación entre los grupos involucrados en el diseño y desarrollo del producto
26. ¿Cómo se asegura la organización que se determina y revisan los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto para verificar su educación?
27. Proporcionan información apropiada los resultados finales del diseño y desarrollo permitiendo la verificación respecto de los elementos de entrada
28. Se realiza revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo a lo planificado
29. ¿Cómo se verifica que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del mismo?
30. ¿Cómo se realiza la validación del diseño y desarrollo para asegurar que el producto resultante satisface los requisitos para el uso previsto?

31. Se identifica y mantienen registros de los cambios en el diseño y desarrollo de producto
32. ¿De qué manera la organización lleva a cabo el proceso de selección de proveedores?
33. Como se asegura la organización la adecuación del los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor
34. ¿Cómo verifica la organización que el producto comprado cumple con los requisitos especificados?
35. ¿Como asegura la organización que la planificación de la producción y representación del servicio se realiza bajo condiciones controladas?
36. ¿Cómo realiza la validación de los procesos de la producción y de presentación de servicio en caso de no poder verificar las deficiencias de los mismos antes de su uso o prestación?
37. Como idéntica la organización al estado de sus productos con referencia a los requisitos de seguimiento y medición
38. Como ha previsto la organización cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras esté bajo control o estén siendo utilizados por la misma
39. ¿De qué manera se asegura la organización la preservación del producto? (Incluyendo partes constitutivas) durante todo el proceso interno hasta la entrega al destinado previsto
40. ¿Cómo determina la organización el seguimiento y medición que va a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento que se van a utilizar para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados?

41. Que métodos se utilizan para obtener los datos relevantes acerca de la satisfacción del cliente para su posterior análisis y utilización con respecto a la mejora continua
42. ¿Qué sistema se ha diseñado para planificar las auditorías internas que determinan si el SGC es conforme a la norma ISO 9001: 2000
43. ¿Como asegura la organización la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados?
44. ¿Cómo mide la organización y realiza un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo?
45. ¿Cómo procede la organización para identificar, controlar y tratar los productos que no son conformes con los requisitos?
46. ¿Qué metodología desarrolla la organización para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y para evaluar donde puede llevarse a cabo la mejora continua de la eficacia del sistema?
47. ¿Cómo se asegura la organización que la eficacia del SGC mejora de una manera continua?

ANEXO 2

ENCUESTA DIRIGIDA A GERENTES

"DISTRIBUIDORA QUISIMALÍN"

PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Ambato, noviembre de 2009

OBJETIVO.- Determinar la manera en que los procesos aplicados por el Sistema de Gestión Administrativa contribuyen a la gestión de ventas.

Estimado señor (a) Gerente: Con el objeto de identificar y analizar el sistema de procesos de gestión en Distribuidora Quisimalín requerimos de su respuesta para las siguientes preguntas lo cual contribuirá a mejorar la gestión administrativa de la empresa.

DATOS GENERALES:

Nombre:

Sexo: **Edad:**

Título:

Cargo:

Departamento:

Tiempo de trabajo en la empresa:

Número de personas a su cargo:

¿Tiene usted algún sistema de administración de activos y fondos de caja permiten asegurar el buen funcionamiento de la empresa?

¿Qué tipo de financiamiento se aplica en la empresa?

Directo Indirecto Otro

¿Existe un proceso para el reclutamiento selección y evaluación del personal?

SI (2) NO (1)

¿Se mantiene un flujo eficiente de recursos para las operaciones de la empresa que permitan un adecuado control de los recursos?

SI (2) NO (1)

¿Cuáles son los canales de distribución con los que la empresa trabaja?

ANEXO 3.

**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO
“DISTRIBUIDORA QUISIMALÍN”
PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

Ambato, noviembre de 2009

OBJETIVO.- Identificar procesos que pueden ser mejorados en el Sistema de Gestión de Procesos Administrativos para lograr una mejor gestión de ventas.

Estimado señor (a) (ita): Con el objeto de identificar y analizar el sistema de procesos de gestión en Distribuidora Quisimalín requerimos de su respuesta para las siguientes preguntas.

DATOS GENERALES

Nombre: _____

Sexo: F _____ M _____

Posición en la empresa: _____

CUESTIONARIO

¿Mantiene la empresa un control de recursos con los cuales usted realiza las ventas?

Siempre (4) Casi siempre (3) Nunca (2) No controla (1)

¿Con qué frecuencia es evaluado usted en sus funciones que realiza en la empresa?

Mensual (4) Semestral (3) Anual (2) Nunca (1)

¿La empresa tiene elaborado un manual de funciones que oriente y defina su trabajo?

SI (2) NO (1)

¿Qué procedimiento utiliza para atender las quejas y reclamos de los clientes?

Escucha al cliente y lo ayuda (4)

Comunica a su superior (3)

Lo escribe pero no hace nada para solucionarlo (2)

Lo ignora (1)

¿Reciben instrucciones claras de las actividades que tiene que desarrollar el personal de ventas y administrativo?

Siempre (4) Casi siempre (3) Nunca (2) No reciben (1)

Si desea hacer alguna Observación y / o Sugerencias lo puede hacer llenando el siguiente recuadro:

ANEXO 4.

ENCUESTA PARA CLIENTES

PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y GESTIÓN DE VENTAS

"DISTRIBUIDORA QUISIMALÍN"

Ambato, noviembre de 2009

OBJETIVO.- Determinar la eficacia de los procesos del Sistema de Gestión Administrativa en la atención al cliente.

Estimado señor (a) Cliente: Con el objeto de mejorar el Sistema de Procesos de Gestión en Distribuidora Quisimalín requerimos de su respuesta para las siguientes preguntas que se reflejaran en la mejor atención a Ud. señor cliente.

DATOS GENERALES:

Edad: 0-15 () 16-25 () 26-35 () 35-50 () más de 51
()

Sexo: femenino () masculino ()

Estudios: primaria () secundaria () superior ()
()

CUESTIONARIO

¿Qué grupo de productos Ud. compra en "Distribuidora Quisimalín" con mayor frecuencia?

Confitería ___ b) Refrescos ___ c) Licores

d) Cigarrillos ___ e) Otros ___

¿Cómo considera la atención en general del personal que lo asesora "Distribuidora Quisimalín"?

Excelente (4) Buena (3) Regular (2) Mala (1)

¿Cree que el surtido en nuestras perchas lo ayuda a usted a mantener permanentemente abastecido?

Siempre (4) Casi siempre (3) Nunca (2) No lo ayuda (1)

¿Considera usted que "Distribuidora Quisimalín" toma en cuenta las necesidades del cliente en relación a las características que debe reunir el servicio de calidad?

Siempre (4) Casi siempre (3) Nunca (2) No lo considera
(1)

¿Ha tenido algún inconveniente con el producto o servicio que le brinda nuestra empresa?

Siempre (4) Casi siempre (3) Nunca (2) No lo garantiza
(1)

¿Es asesorado en sus visitas y lo ayudan a evaluar después de realizadas la compra?

Siempre (4) Casi siempre (3) Nunca (2) No es asesorado (1)

¿La solución presentada a sus problemas fue?

Satisfactorias (2) Insatisfactorias (1)

Si desea hacer alguna Observación y / o Sugerencias lo puede hacer llenando el siguiente recuadro:

ANEXO 5.

**ENCUESTA PROVEEDORES
“DISTRIBUIDORA QUISIMALÍN”
PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

AMBATO, NOVIEMBRE DE 2009

OBJETIVO.- Determinar la percepción que los proveedores tienen sobre nuestro Proceso de Gestión Administrativa en la Gestión de Ventas.

Estimado señor proveedor: Con el objeto de mejorar el sistema de procesos administrativos sírvase responder el siguiente cuestionario:

DATOS GENERALES

Empresa:

¿Cuál es la manera de abastecimiento de su empresa?

Por productos

Por clientes

Por segmentos

Por servicios

Mixta

¿Su empresa cuenta con posibilidades de ofrecer de ofrecer servicio post venta?

Si No depende del volumen de compra

¿Cómo se garantiza la venta que realiza su empresa?

Cartas de crédito pagares cheques post fechados

¿Su empresa cuenta con sistemas de procesos establecidos en gestión de calidad?

Si No en proceso de implantación

¿Cuenta su empresa con planes de capacitación y asesoramiento de sus clientes?

Si no lo está implantando.

¿Programa reuniones con sus con sus clientes?

Si No En proceso de implementarlos

¿Qué forma de pago concede su empresa en las ventas?

Crédito Contado Otras

Anexo 6

Presupuesto para la implantación del manual de Procedimientos en la empresa "Q' Market".

Descripción de componentes	Numero Requerido	Costo Unitario	Costo Total
RECURSO HUMANO Y TECNOLÓGICO			
recurso humano	2	240	480
material de video para implantación	9	2	18
capacitación	3	80	240
impresora	0	120	0
proyector	1	300	300
computadora personal (laptop)	1	824	824
DISEÑO E IMPRESIÓN			
diseño de manual de procedimientos	120	1	120
impresión de documentos	900	0,02	18
COSTO TOTAL			2000

Anexo 7

CÁLCULO APLICADO AL PROYECTO

Ventas de productos Q MARKET				
Costo de capital				
Concepto	Monto de la inversión	%	Costo	Costo Promedio
Fondos propios	1.000,00	50,00%	11,00%	5,50%
Financiamiento	1.000,00	50,00%	18,00%	9,00%
Costo de capital				14,50%
Inflación promedio				5,00%
Riesgo de la inversión				0,73%
Tasa de Corte				20,23%

Ventas de productos Q MARKET			Periodo de Recuperación con los	
Valor Actual Neto			Flujos Descontados	
	FLUJOS NETOS	FLUJOS DESCONTADOS		
INVERSIÓN INICIAL	-2.000,00	-2.000,00	Inversión	2.000,00
FLUJO 1ER AÑO	93.144,98	77.475,55	UN AÑO	77.475,55
FLUJO 2DO AÑO	160.027,33	110.714,52	11 meses y dos Días	-75.475,55
FLUJO 3ER AÑO	254.904,14	146.687,31		
FLUJO 4ER AÑO	787.348,93	376.866,99	Comprobación	2.000,00
Criterio de decisión	VAN =	L. 708.744,37		
RESULTADO; Nuestra Van es positiva y mayor que cero:				
PROYECTO SE ACEPTA				

meses	-0,681713227
días	-8,180558725
	-575

Ventas de productos Q MARKET	
Tasa Interna de Retorno	
Criterio de decisión TIR	TIR= 4728,77%
RESULTADO $k < TIR$	
PROYECTO SE ACEPTA	

Indice de Rentabilidad	
Criterio de decisión IR	IR= 356,87
RESULTADO $IR > 1$	
PROYECTO SE ACEPTA	

CAPITULO VI:

PROPUESTA.

6.1 Título:

Análisis de los procesos en la Distribuidora y Comercializadora Quisimalín y su impacto en la productividad en el primer semestre del año 2009

6.2 Datos informativos:

Nombre de la empresa: “Distribuidora Quisimalín”.

Actividad:

Distribución y Comercialización de Licores.

Ubicación:

Vargas Torres 09 - 18 y Darquea

Beneficiarios:

Clientes y Empresa.

Tiempo estimado para la ejecución.

Inicio: mayo 2010.

Final: diciembre 2010.

COSTO: 2000 USD.

6.3 Antecedentes de la propuesta:

Los sistemas de procesos administrativos, sin duda constituyen la base sobre la cual descansa toda la actividad reguladora y organizativa de la empresa. Es por esta razón, que el presente trabajo de investigación ha identificado los procesos, que se constituyen en la base de la construcción de los requerimientos de la norma ISO, y de su administración. Con la ayuda de una hoja de evaluación instrumento creado para identificar las falencias, se pudo obtener de forma objetiva cuáles son las debilidades que permitirán visualizar de mejor manera las dificultades, en este instrumento constan los puntos de la Norma ISO y las escalas de puntuación que valoradas pueden graficarse.

Para conocer los sistemas de procesos administrativos de "Distribuidora Quisimalín" y mejorar la gestión de ventas, fue necesario saber que requerimientos tenía la empresa, además de saber las ventajas de lo que se estaba demandando y era necesario. Estos aspectos tomados en consideración, formaron parte de lo que se está haciendo con otras empresas locales que ya han implementado y han visto resultados en sus procesos, con el fin de elevar la calidad, efectividad y eficacia de las mismas. Hay que preponderar que "Distribuidora Quisimalín" es una empresa noble en el mercado y que no tiene normas ISO aprobadas y que se interesa por tenerlas mediante la regulación de procesos.

La modificación y mejora en los procesos ayudará a tener mayor control ya que se establecerá parámetros y se constituirá en una herramienta básica y fundamental para el crecimiento y desarrollo de la empresa, del personal que trabaja, y de los clientes.

6.4 Justificación.

En una época de globalización y de estándares de requerimientos para lograr un mejor control de las actividades que se realizan en una empresa, como también en los estándares de calidad y de procedimientos, es necesario estar alerta a las expectativas que la norma exige, es de vital importancia para asegurar el éxito de la organización llevar, a cabo un análisis de los flujos y de los procesos como tales, en conjunto con una serie de investigaciones como son los diagramas de caracterización y observar donde se encuentran falencias y así poder mejorar el sistema de procesos. Para realizar este sistema de procesos administrativos para la gestión de ventas.

Se realizó un estudio en el que se utilizó como instrumento encuestas dirigidas a cuatro grupos específicos (proveedores, clientes, gerente y empleados), cuyo objetivo fue enfocarnos procesos, aprovechar que los procedimientos establecidos que tiene la empresa ofrezca mayor control a los procesos, a la vez satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes y de los empleados que laboran en la empresa.

Un sistema de procesos adecuados tanto en la empresa, como a quien se le ofrece los productos permitirá trabajar de manera sistemática para cumplir con éxitos los mecanismos de control de los procesos de la empresa.

La implementación de estrategias competitivas permitirá a la empresa estar en mayores condiciones de buscar nuevos controles en los procesos a través de un Flujograma, lo que se pretende es controlar los procesos para

así obtener una mejora en la gestión de ventas, y controlar los requerimientos que la norma ISO 9000 exige.

La fortaleza principal será obtener el control sistematizado de procesos, por tanto se enfoca a tener mayor eficiencia y eficacia en los procesos.

Una vez concluida la investigación, se aplicará inmediatamente en la empresa y se tomarán los correctivos necesarios con el fin de que en el mediano plazo los resultados de las estrategias aplicadas se vean reflejados en un mejor control y mejor manejo de los procesos.

6.5 Objetivo general.

- Diseñar un sistema de procesos administrativos que mejore la productividad de la "Distribuidora Quisimalín".

6.6 Objetivos específicos.

- Desarrollar procesos administrativos en la "Distribuidora Quisimalín" para diseñar un manual de procedimientos.
- Elaborar la política de calidad de la "Distribuidora Quisimalín" frente a los requerimientos de la norma ISO 9000.

6.7 Análisis de factibilidad.

La presente propuesta es factible de cumplirse por las razones que a continuación se describen:

Administrativa.

El proyecto es aplicable, toda vez que al ser propuesto el proyecto de investigación y desarrollo del mismo, contó con la aprobación del Gerente General de "Distribuidora Quisimalín" y por el directorio general.

Organizacional.

"Distribuidora Quisimalín" se beneficiará mejorando y alineando los procesos administrativos con los avances del conocimiento y capacitación del talento humano que existe en la empresa, además de implementar y mejorar procesos que no sean establecido anteriormente, contará con profesionales y capacitadores competentes para la solución real a los problemas de organización.

Económica- Financiera.

La aplicación de la propuesta es factible, porque los gastos que impliquen la capacitación a los empleados, serán asumidos en su totalidad por "Distribuidora Quisimalín", puesto que en los planes, constan actividades de capacitación vinculadas con el perfeccionamiento de procesos.

Descripción de la propuesta.

Una vez que se han identificado la parte administrativa para la mejora y perfeccionamiento de procesos y de haber analizado a los grupos investigados (clientes, proveedores, gerente y empleados), es importante tomar en cuenta que, cada proceso al ser mejorado, debe tener un criterio en base a normas establecidas en la norma, para que después sea más fácil el trabajo metodológico y funcional que se quiere implementar.

Para cumplir con este propósito y desde una perspectiva del análisis funcional y con ligera modificación, es necesario tomar como referencia lo siguiente:

1. Identificar los procesos administrativos y estratégicos de la empresa.
2. Puntualizar las entradas y las salidas de los procedimientos.
3. Documentar los procedimientos requeridos por la norma ISO 9000.

6.8 Fundamentación.

6.8.1 Manual de procedimientos.

La elaboración cuidadosa de los manuales de procedimientos en el control, facilita el éxito de la empresa en sus diferentes actividades. Con el estado actual de innovación tecnológica, la complejidad de los mercados y la competitividad, que tipifican al mundo empresarial moderno, los gerentes perciben que la buena elaboración y difusión de los objetivos, políticas, estrategias, normas de trabajo y rutinas administrativa operativas dentro del ámbito apropiado, son indispensables para el logro de los objetivos. La finalidad del manual es ofrecer una descripción actualizada, concisa y clara de las actividades contenidas en cada proceso. Por ello, un manual jamás podemos considerarlo como concluido y completo, ya que debe evolucionar con la organización.

En nuestros días, es un requisito esencial que las empresas de gran tamaño posean varios manuales de procesos; no ocurre lo mismo en una organización pequeña o mediana, donde el gerente puede preguntarse:

¿»compensará para nuestra empresa elaborar manuales de procedimientos?» Cuáles manuales serán necesarios. Responder en forma acertada estas preguntas no resulta fácil, por el hecho de no existir un límite exacto para el tamaño de la empresa que justifique la creación de manuales. En un plano general, ellos son útiles para todas ellas, independientemente de su tamaño, número de empleados, actividad, etc.

Así podemos pensar que una empresa comienza a justificar la creación de un manual, cuando, en razón de su tamaño, actividades y complejidad, sus directivos empiezan a perder la visión de conjunto, a tener dificultad en conocer las actividades y finalidades de las demás dependencias, en fin, a tener dudas respecto del límite de su autoridad y responsabilidad.

No se puede esperar a las personas que laboran puedan tener la capacidad de memorizar todos los procesos y las normas asociadas con los procesos, las rutinas y los formularios necesarios en una organización. La verdadera orientación consiste en establecer una guía de trabajo, oficial y racional, formalizando la aprobación del conjunto de instrumentos administrativos y estableciendo la obligatoriedad del uso a través de un manual, para evitar que el trabajo sea distorsionado por personas que, generalmente, lo combaten de todas las formas posibles porque lo consideran innecesario.

A continuación se presenta el mapa de procedimientos y caracterización de los procesos, de tal manera una forma clara y entendible y que ayude a reconocer deficiencias en los procesos administrativos para contribuir con Gestión de Ventas, con la elaboración del manual de procedimientos de "Distribuidora Quisimalín".

6.8.2 Mapa de procesos.

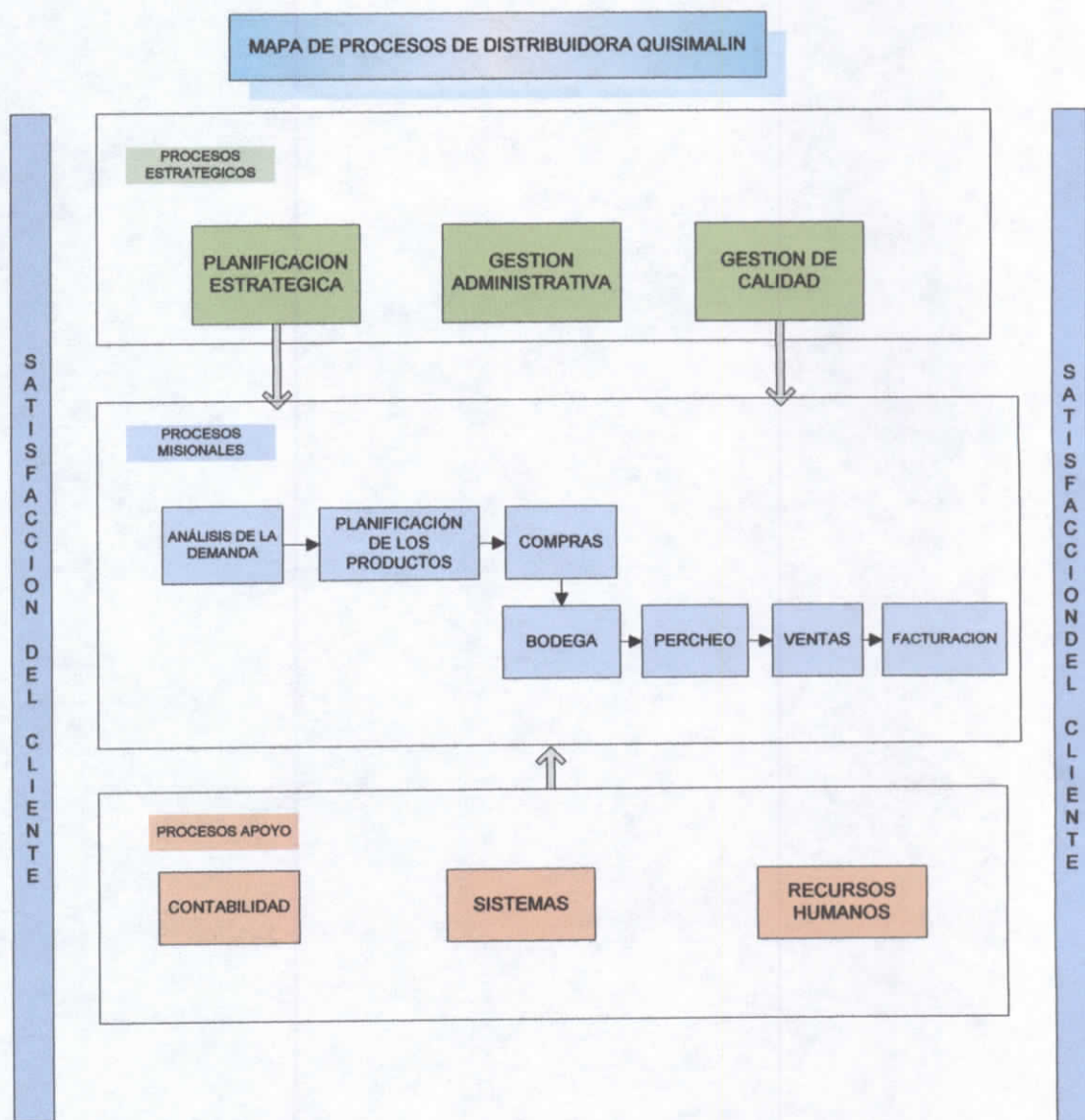


Gráfico 41: Mapa de Procesos
Elaborada por: Luis Quisimalín

6.8.3 Política de la calidad

La Gerencia de “DISTRIBUIDORA QUISIMALÍN” establecerá la Política de Calidad, en base a los propósitos de la organización y como un compromiso de cumplir con los requisitos del cliente que permitan la mejora continua del Manual de Procedimientos, en tal virtud la política establece que:

“DISTRIBUIDORA QUISIMALÍN” es una empresa comprometida con la comercialización de licores y productos de consumo masivo para satisfacer las necesidades del cliente, con el fin de asegurar la calidad del servicio y la mejora continua.

La empresa busca apoyar a la comunidad generando fuentes de empleo; utilizar la tecnología, optimizar los recursos, y aumentar la productividad. Por lo que la empresa se comprometerá a cumplir con esta finalidad y cumpliendo su responsabilidad social.”

Dicha política será alcanzada, siempre que se cumpla con los objetivos de calidad establecida en la Norma en el numeral (5.4.1), por ello la Gerencia debe comunicar la Política de Calidad y verificar que haya sido entendida en todos los niveles de la empresa. No obstante, la Gerencia se encargará de revisar periódicamente los requerimientos establecidos en la Norma con el fin de adecuarla para obtener mejores resultados.

6.8.4 Planificación del manual de procedimientos

La planificación del sistema abarca el manual de procedimientos (MP), los Procedimientos e Instrucciones de Trabajo y los respectivos registros, que permita cumplir con los requisitos generales del MP basándose en la norma actualizada ISO 9000:2008 (4.1) y los objetivos de la calidad. Esto permite mantener la integridad del MP cuando se programan u ocurren cambios que puedan afectarlo, a través de la revisión por la Gerencia. (5.6)

6.8.5 Objetivos de la calidad

Con el propósito de asegurar que se cumpla la Política de la Calidad, la Gerencia de "Distribuidora Quisimalín" establece los objetivos de la calidad, los cuales son aprobados y revisados por parte de los miembros de la Dirección, dichos objetivos se desprenden de la Política de la Calidad, que son coherentes a la misma y que por consiguiente permitirá evaluar la efectividad de las mismas, a través de los indicadores establecidos. Los de máxima relevancia, establecen:

1. Obtener la satisfacción del Cliente
2. Incremento de ingresos
3. Cumplir con los procedimientos de servicio establecidos
4. Generar fuentes de empleo.

EMPRESA
"DISTRIBUIDORA QUISIMALÍN"



OBJETIVO: Obtener la satisfacción del cliente

FRECUENCIA: Trimestral

RESPONSABLE: Gerente de ventas

METAS:

Obtener un 85% de satisfacción del cliente

Reducir las quejas en un 80% respecto al año anterior

INDICADOR	CALCULO	MOTIVO	COMO	CUANDO	QUIEN	SEGUIMIENTO
Satisfacción del cliente	$\frac{\text{cliente satisfecho}}{\# \text{ total de clientes}} \times 100$	Satisfacer al cliente	Encuestas de satisfacción	Noviembre, Diciembre	Gerente de ventas	Realizar una encuesta Tabular la encuesta Preparar informes
Quejas	$\frac{\# \text{ Quejas}}{\# \text{ total de clientes}} \times 100$	Medir la satisfacción del cliente a través de las quejas recibidas	Recolección de quejas	Noviembre, Diciembre	Gerente de ventas	Presentar acciones para eliminar las desviaciones Realizar un seguimiento para evaluar las acciones propuestas

Tabla 16: Satisfacción al cliente

EMPRESA
"DISTRIBUIDORA QUISIMALÍN"



OBJETIVO: Incremento de ingresos

FRECUENCIA: Anual

RESPONSABLE: Gerente de ventas

METAS:

Incrementar las ventas en un 10% con respecto al año anterior.

Incrementar la recuperación de cartera en un 10% respecto al año anterior.

INDICADOR	CALCULO	MOTIVO	COMO	CUANDO	QUIEN	SEGUIMIENTO
Incremento de ventas	$\frac{(\text{Ing. del año} - \text{Ing. año anterior})}{\text{Ingresos del año anterior}}$	Incrementar los ingresos en la organización	A través de la revisión de la facturación realizada	Agosto 2010	Gerente de ventas	Revisando la facturación mensualmente Sacando un listado de los clientes nuevos
Recuperación de cartera	$\frac{\text{Valor de cartera recuperada}}{\text{Valor total de ventas}}$	Incrementar el valor total de cartera recuperada	A través de la revisión de la facturación realizada vs la cantidad de cartera recuperada	Agosto 2010	Gerente de ventas	Evaluando las facturas que se encuentran sin pagar Tomando acciones para eliminar las desviaciones

Tabla 17: Incremento de ingresos

EMPRESA
"DISTRIBUIDORA QUISIMALÍN"



OBJETIVO: Generar fuentes de empleo

FRECUENCIA: Anual

RESPONSABLE: Representante de la Gerencia

METAS:

Incrementar en un 10% las fuentes de empleo

INDICADOR	CALCULO	MOTIVO	COMO	CUANDO	QUIEN	SEGUIMIENTO
Fuentes de empleo	$\frac{(\# \text{empleados actuales} - \# \text{empleados año anterior})}{n. - \text{Empleados del año anterior}}$	Incrementar fuentes de trabajo	Análisis de nuevos requerimientos de personal	Agosto 2010	Representante de la dirección	Realizar un llamado de requerimiento de personal Proponer contratación Evaluar al personal contratado Realizar un FODA de nuevo personal

Tabla 18: Fuentes de empleo

OBJETIVO		Desde la revisión de Stock en Bodegas hasta la planificación Financiera y requerimientos de productos de clientes según las temporadas.		
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Bodega Industrias Calendario	Bodega Clientes Registros Inventarios Marcas Guías	Revisar Stock de Pedido Controlar Compras y Ventas	Productos vendidos Productos comprados	Cientes empresa Proveedores
RESPONSABLE		PARÁMETROS / MEDICIÓN/ CONTROL / SEGUIMIENTO	DOCUMENTOS (INTERNOS Y EXTERNOS)	
Gerente General Jefe de Ventas		Índices de Rotación Índices de Liquidez Índice Prueba Acida	Facturas emitidas Compras Ventas Totales Notas de Ventas y facturas	
PROCESO DE SOPORTE		RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR	
Contabilidad Análisis de la demanda		Kardex	Control de inventarios. Registro de productos	

Tabla 19: Bodega

OBJETIVO	Bodega Establecer las normas para regular el almacenamiento, operación y control de las bodegas de Distribuidora Quisimalín. Esto con el fin de proteger los inventario que se almacenan y despachan		CLIENTE S Ventas				
PROVEEDORES Compras	ENTRADAS Inventario	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="468 308 920 357">ACTIVIDADES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="468 357 920 637"> <p>Los productos se deben depositar en los lugares destinados para tal fin.</p> <p>El Bodeguero deberá identificar cada ítem dentro de las Bodegas con una tarjeta de Registro de Inventario, donde consten el código, nombre, identificación por proveedor y datos pormenorizados del producto</p> </td> </tr> </tbody> </table>		ACTIVIDADES	<p>Los productos se deben depositar en los lugares destinados para tal fin.</p> <p>El Bodeguero deberá identificar cada ítem dentro de las Bodegas con una tarjeta de Registro de Inventario, donde consten el código, nombre, identificación por proveedor y datos pormenorizados del producto</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="946 308 1475 357">SALIDAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="946 357 1475 637"> <p>Mover, trasladar, transportar o empacar mercaderías de la manera más ágil para que el producto sea entregado a ventas</p> </td> </tr> </tbody> </table>	SALIDAS
ACTIVIDADES							
<p>Los productos se deben depositar en los lugares destinados para tal fin.</p> <p>El Bodeguero deberá identificar cada ítem dentro de las Bodegas con una tarjeta de Registro de Inventario, donde consten el código, nombre, identificación por proveedor y datos pormenorizados del producto</p>							
SALIDAS							
<p>Mover, trasladar, transportar o empacar mercaderías de la manera más ágil para que el producto sea entregado a ventas</p>							
RESPONSABLE	PARAMETROS / MEDICIÓN/ CONTROL / SEGUIMIENTO		DOCUMENTOS (INTERNOS Y EXTERNOS)				
Bodeguero	Control de tiempos en entrega de bodega a parcheo La Gerencia, realizará las inspecciones necesarias para que el Guardalmacén de Bodegas etiquete los productos en existencia (en la medida de lo posible) y cuando entren a las Bodegas sin identificación se rotulen adecuadamente.		Orden de compra				
PROCESO DE SOPORTE	RECURSOS		REQUISITOS A CUMPLIR				
Compras	Capital en giro Personal		Identificación de los productos. Apilamiento de productos Categorización Espacio disponible para el almacenamiento de los productos Tipos de productos que serán almacenados. Número de artículos guardados. Velocidad de atención necesaria.				

Tabla 20: Compras
Elaborado por: Quisimalín, Luis

PROCESO OBJETIVO		COMPRAS Asegurar la disponibilidad de productos comprados y que cumplan con las características requeridas.		
PROVEEDORES Facturación Ventas	ENTRADAS Solicitudes Ventas Realizadas.	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES empresas
		Revisar stock de productos Recepción de productos comprados Bodegaje Distribución de productos a almacén	productos comprados Productos solicitados	
RESPONSABLE		PARAMETROS / MEDICIÓN / CONTROL / SEGUIMIENTO	DOCUMENTOS (INTERNOS Y EXTERNOS)	
Gerente General Jefe Financiero Secretaría		ventas mensuales Productos solicitados	Orden de compra Facturas Kardex	
PROCESO DE SOPORTE		RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR	
Existencia de mercaderías Registro de productos		Capital en Giro Activo y pasivo	Lineamientos de Compras	

Tabla 21: Bodega
Elaborado por: Luis Quisimalín

PROCESO OBJETIVO	PERCHEO			
	Mantener el stock de productos en los stands de venta con buena visualización y control de caducidad en el almacén			
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES empleados Clientes
Compras Bodega	Productos escogidos Ventas Realizadas Rotación de Inventario	Mantener llenos los stands de mercaderías. Controlar Caducidad, Rotación de inventarios, control de mercaderías, exhibición de productos	Ventas Facturación	
RESPONSABLE		PARAMETROS / MEDICIÓN/ CONTROL / SEGUIMIENTO	DOCUMENTOS (INTERNOS Y EXTERNOS)	
Bodeguero Empleados		Rotación de inventarios	Bodega Kardex	
PROCESO DE SOPORTE		RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR	
Orden de compra cliente		Mercaderías Control de Inventarios	Ventas	


Tabla 22: Percheo

PROCESO OBJETIVO	VENTAS Asegurar la entrega de producto de acuerdo a los requerimientos del cliente y el cobro de la venta, de acuerdo a las condiciones preestablecidas con el mismo.			
PROVEEDORES Servicio al cliente Facturación	ENTRADAS requerimientos del cliente Observaciones y sugerencias	ACTIVIDADES Recibir la orden de compra Observaciones del cliente Entrega de mercadería al cliente Cobro de Factura	SALIDAS productos despachados orden de pedido Cotizaciones solución de reclamos	CLIENTES Instituciones clientes en general Empresas
RESPONSABLE	PARAMETROS / MEDICIÓN/ CONTROL / SEGUIMIENTO	DOCUMENTOS (INTERNOS Y EXTERNOS)		
cajera vendedores de mostrador Gerente de Ventas	ventas mensuales Facturados	Registro de ingresos y egresos Facturas comprobantes de pago Orden de Pedido		
PROCESO DE SOPORTE	RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR		
Bodega facturación	computadora suministros	Pago de Facturas a crédito Pagos de contado		

Tabla 23: Ventas
Elaborado por: Luis Quisimalín

PROCESO OBJETIVO	FACTURACIÓN Realizar la compra desde la decisión del cliente, evitar errores mecanográficos o ingreso de productos, revisar las fechas emitidas de documentos, y control de calidad.							
PROVEEDORES Cliente Orden de pedido	ENTRADAS Orden de pedido Decisión del cliente Requerimiento del cliente Cantidad Marca	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="774 382 1190 421">ACTIVIDADES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="774 421 1190 687"> Recepción del pedido, Requerimiento del cliente Digitación en el sistema SAFI. </td> </tr> </tbody> </table>	ACTIVIDADES	Recepción del pedido, Requerimiento del cliente Digitación en el sistema SAFI.	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1199 382 1494 421">SALIDAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1199 421 1494 687"> Orden de pedido Solución de reclamos Información </td> </tr> </tbody> </table>	SALIDAS	Orden de pedido Solución de reclamos Información	CLIENTES clientes en general bodega
ACTIVIDADES								
Recepción del pedido, Requerimiento del cliente Digitación en el sistema SAFI.								
SALIDAS								
Orden de pedido Solución de reclamos Información								
RESPONSABLE		PARAMETROS / MEDICIÓN/ CONTROL / SEGUIMIENTO		DOCUMENTOS (INTERNOS Y EXTERNOS)				
Contadora Auxiliar contable Cajera		Control de Facturación Satisfacción del cliente		Orden de entrega Kardex Bodega				
PROCESO DE SOPORTE		RECURSOS		REQUISITOS A CUMPLIR				
Ventas Bodega		computadora suministros SAFI		La optimización de recursos y suministros de oficina Eficiencia y eficacia al momento de facturar el pedido				

Tabla 24: Facturación
Elaborado por: Luis Quisimalin

	PROCEDIMIENTO		CODIGO AND-01
TITULO:	ANALISIS DE LA DEMANDA		PROCESO ANÁLISIS DE LA DEMANDA
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO		APROBADO POR: NOMBRE: SR. GILBERTO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE GENERAL

Índice.

Propósito.

Alcance.


Definiciones.

Responsabilidades.

Descripción del proceso.

Anexos.

Referencias.

	PROCEDIMIENTO		CODIGO AND-01
TITULO:	ANALISIS DE LA DEMANDA		PROCESO ANÁLISIS DE LA DEMANDA
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO		APROBADO POR: NOMBRE: SR. GILBERTO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE GENERAL

Propósito.

Medir el segmento del mercado en función de precio, cantidad y nivel de ingreso del cliente.

Alcance.

Desde los requerimientos del mercado hasta la planificación de la compra.


Definiciones.

Análisis de demanda.- Se refiere a las ventas de un producto a una determinada parte del mercado durante un período de tiempo limitado y con plan de marketing determinado. Está basado en la demanda que tengan los productos para el consumidor final.

Responsabilidades.

Gerente.-

Guiar a los demás, de ejecutar y dar órdenes y lograr que las cosas se hagan para poder cumplir cierta y correctamente con el objetivo y la misión que promueve la organización.

	PROCEDIMIENTO		CODIGO AND-01
TITULO:	ANALISIS DE LA DEMANDA		PROCESO ANÁLISIS DE LA DEMANDA
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO		APROBADO POR: NOMBRE: SR. GILBERTO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE GENERAL

Mediante el análisis de la demanda el gerente La empresa determina los requerimientos que exige el mercado.

Gerente de Compras.-


La tarea fundamental del gerente de abastecimiento consiste en localizar fuentes confiables y progresivas de suministros, asegurar y mantener su cooperación e interés.

Analiza los ciclos estacionales según las temporadas se analizan cuando se debe incrementar la inversión.

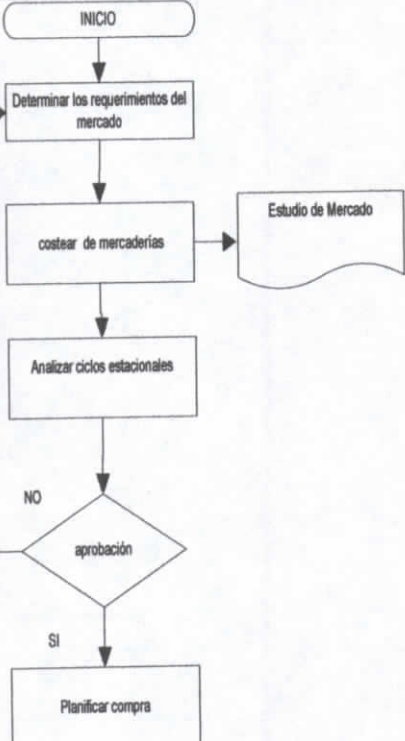
Gerente de Ventas.-


El gerente de ventas es la persona encargada de dirigir, organizar y controlar un cuerpo o departamento de ventas.

El buen gerente de ventas debe agrupar todas las cualidades de un verdadero líder, como son la honestidad, ser catalizador, tomar decisiones, ejecutarlas.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO AND-01
TITULO:	ANALISIS DE LA DEMANDA	PROCESO ANÁLISIS DE LA DEMANDA
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	APROBADO POR: NOMBRE: SR. GILBERTO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE GENERAL


Descripción del proceso.

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Determinar los requerimientos del mercado] A --> B[costear de mercaderías] B --> C[Estudio de Mercado] C --> D[Analizar ciclos estacionales] D --> E{aprobación} E -- NO --> A E -- SI --> F[Planificar compra] </pre>	<p>La empresa determina los requerimientos que exige el mercado.</p> <p>Se hace un análisis de costos de productos de los diferentes proveedores que ofertan algún producto en particular</p> <p>Se analiza los ciclos estacionales según las temporadas se analiza cuando se debe incrementar la inversión</p> <p>Se realiza una aprobación por parte de la gerencia</p> <p>Y por último se planifica la compra</p>	<p>Gerente General</p> <p>Gerente General</p> <p>Gerente de compras Gente de Ventas</p> <p>GERENCIA</p> <p>Gerente de compras</p>

	PROCEDIMIENTO		CODIGO AND-01
TITULO:	ANALISIS DE LA DEMANDA		PROCESO ANÁLISIS DE LA DEMANDA
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZÓN DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO		APROBADO POR: NOMBRE: SR. GILBERTO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE GENERAL

Referencias.

Norma ISO 9000:2008.

	PROCEDIMIENTO		CODIGO PLP- 01
TITULO:	PLANIFICACION DE PRODUCTOS		PROCESO PLANIFICACION DE PRODUCTOS
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO		APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO

Índice.

Propósito.

Alcance.


Definiciones.

Responsabilidades.

Descripción del proceso.

Anexos.

Referencias.

	PROCEDIMIENTO		CODIGO
			PLP- 01
TITULO:	PLANIFICACION DE PRODUCTOS		PROCESO PLANIFICACION DE PRODUCTOS
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO	

Propósito.

Proyectar el acopio en licores y confites, analizando las mejores ofertas en cuanto precio producto promoción y plaza.


Alcance.

Desde Generar nuevas alternativas de compra en bienes y servicios hasta la toma de decisión para realizar la compra.

Definiciones.

Planificación.- La planificación se refiere a las acciones llevadas a cabo para realizar planes y proyectos de diferente índole. En este proceso se pueden cambiar muchas cosas con el tiempo ya que una planificación tiene que ser exacta en lo que se quiere lograr; para que quede como se desea. La planificación ejecuta los planes desde su concepción, y si es el caso se encarga de la operación en los diferentes niveles y amplitudes de la planeación.

Producto.- Un producto es cualquier cosa que se puede ofrecer a un mercado para satisfacer un deseo o una necesidad" El «producto» es parte de la mezcla de marketing de la empresa, junto al precio, distribución y promoción, lo que conforman las 4 Ps.

	PROCEDIMIENTO		CODIGO PLP- 01
TITULO:	PLANIFICACION DE PRODUCTOS		PROCESO PLANIFICACION DE PRODUCTOS
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO		APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO

Responsabilidades.


Gerente de Compras

La tarea fundamental del gerente de abastecimiento consiste en localizar fuentes confiables y progresivas de suministros, asegurar y mantener su cooperación e interés.


Analiza los ciclos estacionales según las temporadas se analizan cuando se debe incrementar la inversión. Genera nuevas alternativas de compra

Gerente.-

Guiar a los demás, de ejecutar y dar órdenes y lograr que las cosas se hagan para poder cumplir cierta y correctamente con el objetivo y la misión que promueve la organización. Es el encargado de hacer una planificación de productos


	PROCEDIMIENTO		CODIGO PLP- 01
TITULO:	PLANIFICACION DE PRODUCTOS		PROCESO PLANIFICACION DE PRODUCTOS
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO		APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO

Descripción del proceso

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Generar nuevas alternativas de compra] A --> B[Sustituir productos en escasez] B --> C[Definir un plan de negocios] C --> D[Evaluar la factibilidad del plan] D --> E[Tomar una decisión] E --> FIN([FIN]) </pre>	<p>Se genera nuevas alternativas de compra, si es que existe un producto en escasez por motivo de importación o abastecimiento se investiga un nuevo producto al mismo proveedor u a otro.</p> <p>Se define un plan de negocios</p> <p>La empresa realiza una evaluación de factibilidad sobre el plan planteado</p> <p>Se toma la decisión de la planificación</p>	<p>Gerente de compras</p> <p>Gerente Gen eral</p> <p>Gerente general</p> <p>Gerente General</p>

Referencias.

Norma ISO 9001:2008

	PROCEDIMIENTO		CODIGO COM-01
TITULO:	COMPRAS		PROCESO COMPRAS
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALIN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALIN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO		APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALIN CARGO: GERENTE FINANCIERO

Índice.

Propósito.

Alcance.

Definiciones.

Responsabilidades.

Descripción del proceso.

Anexos.

Referencias.

	PROCEDIMIENTO		CODIGO COM-01
	COMPRAS		PROCESO COMPRAS
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO	

Propósito.

Asegurar un correcto abastecimiento en licores y confites con productos de calidad y a tiempo, realizando una coordinación eficiente con las necesidades de compras como la selección y evaluación de proveedores.

Alcance.

Desde evaluar proveedores y la selección de los mejores hasta revisar los niveles de Stock y el ingreso al Kardex por medio de los procesos.

Definiciones.


Compras: Acción y efecto de adquirir un bien necesario.

Despacho: Envío y entrega del producto terminado a los clientes

Insumos: Conjunto de materias físicas, químicas o biológicas empleados en la elaboración de productos.

Materiales: Elementos que entran como suministros para cumplir con los requerimientos de las distintas áreas de la empresa.

Proveedores: Persona o empresa que abastece los insumos o materiales necesarios para un fin.

	PROCEDIMIENTO		CODIGO COM-01
TITULO:	COMPRAS		PROCESO COMPRAS
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZÓN DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO		APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO

Responsabilidades.

Gerente General

Dar a conocer las características del producto solicitado

Receptar la información y especificaciones del producto a bodega.

Revisar Kardex de productos comprados permanentemente.

Controlar inventarios, realizar informes mensuales sobre los mismos

Elaborar las comprobaciones de los recursos ejercidos.

Actualizar Software o SAFI.

Mantener los materiales y productos en buenas condiciones.


Acordar el precio con el proveedor y formas de pago

Bodeguero.

Informar faltante en Stock

Alimentar el Software cuando receipta las compras o pedidos

Recibir productos en buen estado y revisar caducidad de los productos

	PROCEDIMIENTO		CODIGO COM-01
TITULO:	COMPRAS		PROCESO COMPRAS
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO		APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO

Verificar y confirmar la calidad, cantidad e integridad de las mercancías, establece su conformidad con las guías, notas de entrega, y demás justificativos legales.

Consignar en fechas de registro, las características, deficiencias, desperfectos y deterioros de las mercancías


Examinar, revisar y controlar el ingreso a bodega de los materiales, productos, mercaderías y otros artículos solicitados.

Contador.

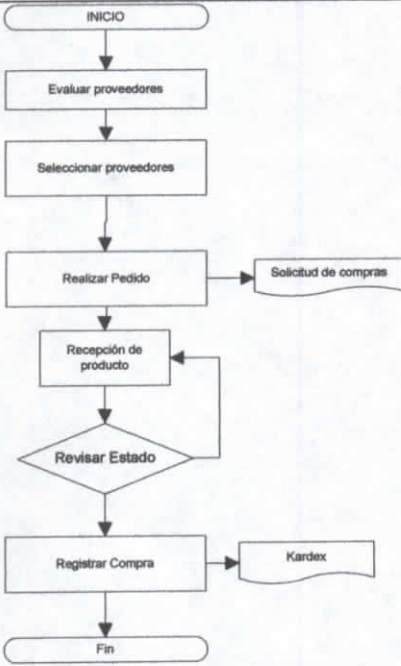
Acordar con el gerente financiero y General asuntos contables y financieros.


Ingresar y actualizar los datos de costos de productos vigentes

Realizar el control de calidad de ingresos, egresos y ajustes así como certificar con su firma los comprobantes de retención.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO COM-01
TITULO:	COMPRAS	PROCESO COMPRAS
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO

Descripción del proceso

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> Evaluar[Evaluar proveedores] Evaluar --> Seleccionar[Seleccionar proveedores] Seleccionar --> Realizar[Realizar Pedido] Realizar --> Solicitud[Solicitud de compras] Realizar --> Recepcion[Recepción de producto] Recepcion --> Revisar{Revisar Estado} Revisar --> Recepcion Revisar --> Registrar[Registrar Compra] Registrar --> Kardex[Kardex] Registrar --> Fin([Fin]) </pre>	<p>Se evalúa a los distintos proveedores según el crédito que ofrecen, el prestigio de la empresa, la calidad del producto.</p> <p>Se selecciona algunos proveedores para las diferentes marcas de la empresa.</p> <p>Se receipta el producto en bodega</p> <p>Se registra la compra en el sistema</p>	<p>Gerente Financiero</p> <p>Gerente Financiero</p> <p>Gerente Financiero</p> <p>Bodeguero</p> <p>Contador</p>

	PROCEDIMIENTO		CODIGO COM-01
TITULO:	COMPRAS		PROCESO COMPRAS
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO	

Anexos.


Solicitud de compras

NOMBRE:

SOLICITU DE COMPRAS DE
PRODUCTOS

CARGO:

FECHA	PROCESO	DESCRIPCION	CANTIDAD
		TOTAL	

	PROCEDIMIENTO		CODIGO PER-01
TITULO:	PERCHEO		PROCESO PERCHEO
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO		APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO

Índice.

Propósito.

Alcance.


Definiciones.

Responsabilidades.

Descripción del proceso.

Anexos.

Referencias.

	PROCEDIMIENTO		CODIGO
			PER-01
TITULO:	PERCHEO		PROCESO PERCHEO
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZÓN DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO	

Propósito.

Obtener datos y abastecer de información al SAFI, sobre los productos que se tienen en inventario, además de establecer espacios físicos para el almacenamiento de los productos.

Alcance.

Desde la observación directa del espacio físico pasando por el almacenaje de los productos hasta el despacho de productos.

Definiciones.

Bodega.- Espacio destinado al almacenamiento de distintos bienes.


RESPONSABILIDADES.

Bodeguero

Persona dueña o encargada de una taberna o bodega. Recolecta información sobre faltante de mercadería.

Gerente de Compras

La tarea fundamental del gerente de abastecimiento consiste en localizar fuentes confiables y progresivas de suministros, asegurar y mantener su cooperación e interés. Analiza la situación actual de bodega.


	PROCEDIMIENTO		CODIGO PER-01
TITULO:	PERCHEO		PROCESO PERCHEO
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO		APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO

Gerente de ventas



El gerente de ventas es la persona encargada de dirigir, organizar y controlar un cuerpo o departamento de ventas. Analiza la situación actual de bodega.


Empleados

Encargados del control de mercaderías y evitar el faltante de stock.

	PROCEDIMIENTO		CODIGO
TITULO:	PERCHEO		PER-01
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	PROCESO PERCHEO
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO	

Descripción del proceso.

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
<p>INICIO</p> <p>Recolectar información mediante observación directa</p> 	Se recolecta información mediante información directa	Bodeguero Gerente de Compras
<p>Analizar la situación actual de bodega</p>	Se analiza la situación actual de bodega	Gerente de Ventas y Compras
<p>Recepción de mercancías</p> <p>Factura</p>	Se receipta mercaderías con la Factura de compra de la empresa	Bodeguero
<p>almacenar</p> 	Se almacena en un espacio físico	Bodeguero
<p>predespachar</p>	Se pre despacha a perchas	Empleados y bodeguero
<p>despachar</p> <p>KARDEX</p>	Se despacha al cliente	Empleados y bodeguero.
<p>Fin</p>		

	PROCEDIMIENTO		CODIGO PER-01
TITULO:	PERCHEO		PROCESO PERCHEO
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO	

Índice.

Propósito.

Alcance.


Definiciones.

Responsabilidades.

Descripción del proceso.

Anexos.

Referencias.

	PROCEDIMIENTO		CÓDIGO PER-01
TÍTULO:	PERCHEO		PROCESO PERCHEO
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZÓN DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO		APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO

Propósito.


Abastecer de productos a los stands de exhibición etiquetando los precios y marcas, para que el cliente pueda escoger la mejor opción de compra, además de crear distintas necesidades para ofertar los demás productos

Alcance.

Desde la vigilancia de productos faltantes en estanterías hasta el etiqueta de producto de precio de marca o de ofertas de los mismos.

Definiciones.

Percheo.- colocación de los diferentes productos comercializados que se encuentran en bodega hacia las estanterías de un espacio físico o de un lugar.

	PROCEDIMIENTO		CODIGO PER-01
TITULO:	PERCHEO		PROCESO PERCHEO
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO		APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO

Responsabilidades.

Empleados


Encargados del control de mercaderías y de que no falte stock. Observa que productos se necesitan para llenar góndolas y se revisa en el inventario de mercaderías.

Bodeguero

Persona dueña o encargada de una taberna o bodega. Encargado de recibir información de productos faltantes y llenar los vacíos


Cajera

Persona encargada de la caja y manejar el dinero o cheques que recibe de los clientes.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO PER-01
TITULO:	PERCHEO	PROCESO PERCHEO
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO

Descripción del proceso

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
<p>INICIO</p> <p>Observar productos faltantes</p> <p>Revisar inventario</p> <p>Comunicar a bodega</p> <p>Transferencias de mercaderías</p> <p>Observar productos caducados</p> <p>Existe mercadería?</p> <p>Colocar en las góndolas o stand de exhibición</p> <p>Etiquetar precio o marca</p> <p>FIN</p>	<p>Se observa que productos se necesitan para llenar góndolas y se revisa en el inventario de mercaderías.</p> <p>Se comunica a bodega que productos solicitados,.</p> <p>Se revisa las fechas de caducidad de los productos y si es que existen los empleados comunican al Bodeguero.</p> <p>Si hay existencia se procede a acomodar en las góndolas o stands y si es que no se regresa a observar cual es el faltante para realizar un pedido</p> <p>Por último se procede a etiquetar los precios de las botellas o marcas de la empresa</p>	<p>empleados</p> <p>Empleados Bodeguero</p> <p>Empleados</p> <p>Empleados y Cajeras</p>

	PROCEDIMIENTO		CODIGO VENT-01
TITULO:	VENTAS		PROCESO VENTAS
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO		APROBADO POR: NOMBRE: Ing. ILIANA QUISIMALIN CARGO: GERENTE VENTAS

Propósito.

Este procedimiento establece la metodología para la realización de ventas así como del pronóstico mensual de ventas de "Distribuidora Quisimalín".

Alcance.


Desde la recepción de requerimientos de clientes hasta realizar I. Este procedimiento aplica para la elaboración del plan de ventas anual, así como los pronósticos mensuales de ventas de "Distribuidora Quisimalín".

DEFINICIONES.

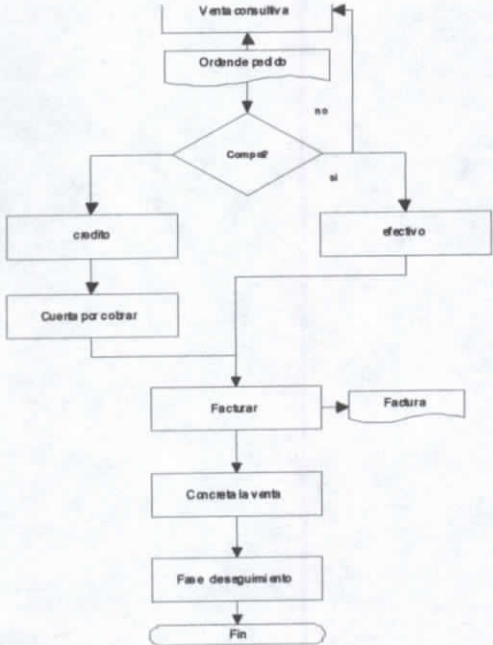
Ventas.- La venta es una de las actividades más pretendidas por empresas, organizaciones o personas que ofrecen algo (productos, servicios u otros) en su mercado meta, debido a que su éxito depende directamente de la cantidad de veces que realicen ésta actividad, de lo bien que lo hagan y de cuán rentable les resulte hacerlo.


- **Plan anual de ventas:** Presupuesto de ventas detallado por mes, producto y cliente, que incluye cantidades y valores.
- **Pronóstico mensual de ventas:** Ajuste mensual al presupuesto de ventas anual.

Políticas

	PROCEDIMIENTO		CODIGO
TITULO:	VENTAS		VENT-01
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	PROCESO VENTAS
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALIN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALIN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	APROBADO POR: NOMBRE: Ing. ILIANA QUISIMALIN CARGO: GERENTE VENTAS	


Descripción del proceso.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
 <pre> graph TD A[Venta consultiva] --> B[Ordene pedido] B --> C{Compra?} C -- no --> A C -- si --> D[efectivo] C --> E[credito] E --> F[Cuenta por cobrar] F --> G[Facturar] D --> G G --> H[Factura] G --> I[Conceta la venta] I --> J[Fase de seguimiento] J --> K([Fin]) </pre>	<p>Se detecta las necesidades que tiene los clientes sobre un bien o servicio.</p>	Gerente de Ventas
	<p>Se estudia las necesidades que tienen los clientes y su comportamiento.</p>	Gerente de Ventas.
	<p>Se realiza una venta consultiva sobre sus deseos y satisfacciones.</p>	cajeras
	<p>Se realiza una orden de pedido.</p>	cajeras
	<p>Si compra en efectivo sigue los procesos y si no pasa hacer una cuenta por cobrar.</p>	
	<p>Realizamos un documento una factura o nota de venta</p>	Cajeras
<p>Se concreta la venta y se hace un seguimiento sobre quejas de servicios o productos que se encuentran en Distribuidora Quisimalin.</p>	Gerente de ventas	

	PROCEDIMIENTO		CODIGO
			VENT-01
TITULO:	VENTAS		PROCESO VENTAS
N.- REVISIÓN 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	APROBADO POR: NOMBRE: Ing. ILIANA QUISIMALIN CARGO: GERENTE VENTAS	

Anexo.

CIERRE DE CAJA		Nº 001001		ALMACEN	FECHA
INGRESOS			EGRESOS		
CANTIDAD Y TIPO DE DOCUMENTO RESPALDO		VALOR	CANTIDAD Y TIPO DE DOCUMENTO RESPALDO		VALOR
F/C INICIAL			NOTAS CRÉDITO		
FACTURAS			RETENCIONES		
N/VTA			CUENTAS POR COBRAR		
COBROS			GASTOS		
ANTICIPOS			CONSUMO INTERNO		
ABONOS			PROVEEDORES		
TOTAL INGRESOS			TOTAL EGRESOS		
DETALLE DE ENTREGA					
CHEQUES					
CHEQUE BANCO	N°	VALOR		CLIENTE	
EFECTIVO			RESULTADO FINAL		
F/C FINAL					
EFECTIVO					
TOTAL ENTREGADO				SOBRA	\$
				FALTA	\$
OBSERVACIÓN:					
ENTREGA		RECIBE		PROCESA	

	PROCEDIMIENTO		CODIGO FACT-01
TITULO:	FACTURACIÓN		PROCESO FACTURACIÓN
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO		APROBADO POR: NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO

Índice.

Propósito.

Alcance.


Definiciones.

Responsabilidades.

Descripción del proceso.

Anexos.

Referencias.

	PROCEDIMIENTO		CODIGO FACT-01
TITULO:	FACTURACIÓN		PROCESO FACTURACIÓN
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO		APROBADO POR: NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO

Propósito.

La factura es un documento que respalda la realización de una operación económica, que por lo general, se trata de una compraventa. Es el documento a través se rinde cuentas, de forma instrumentalizada, al contrato de compraventa comercial. Con una serie de requisitos e información como veremos en las facturas y notas de venta de la empresa.

Alcance.

Desde cargar los datos del cliente hasta la emisión del documento y despacho de mercadería.

Definiciones.


Facturación.-Elaboración de una factura, facturación de una empresa.

Ingresos obtenidos en un negocio.

Responsabilidades.


Cajera.

Persona encargada de la caja y manejar el dinero o cheques que recibe de los clientes. Verifica la existencia del cliente y de los datos si es que existen datos se procede a tomar el pedido del comprador.

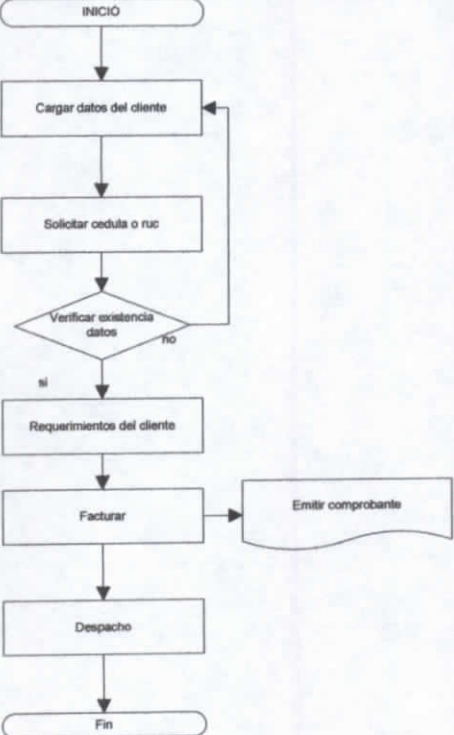
	PROCEDIMIENTO		FACT-01 CODIGO
TITULO:	FACTURACIÓN		PROCESO FACTURACIÓN
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO		APROBADO POR: NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO


Empleados.

Encargados del control de mercaderías y de que no falte stock. Despacha la mercadería se revisa los productos solicitados por el comprador y se termina el proceso.

	PROCEDIMIENTO		CODIGO FACT-01
TITULO:	FACTURACIÓN		PROCESO FACTURACIÓN
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO		APROBADO POR: NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO



Descripción del proceso


ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> Cargar[Cargar datos del cliente] Cargar --> Solicitar[Solicitar cedula o ruc] Solicitar --> Verificar{Verificar existencia datos} Verificar -- no --> Cargar Verificar -- si --> Requar[Requarimientos del cliente] Requar --> Facturar[Facturar] Facturar --> Emitir[Emitir comprobante] Emitir --> Despacho[Despacho] Despacho --> Fin([Fin]) </pre>	<p>Se carga datos del cliente o se solicita la cedula o RUC.</p> <p>Se verifica la existencia del cliente y de los datos si es que existen datos se procede a tomar el pedido del comprador.</p> <p>Se procede a elaborar un documento y se emite un comprobante</p> <p>Se despacha la mercadería se revisa los productos solicitados por el comprador y se termina el proceso</p>	<p>cajeras</p> <p>cajera</p> <p>Cajera</p> <p>empleados</p>

	PROCEDIMIENTO		CODIGO FACT-01
TITULO:	FACTURACIÓN		PROCESO FACTURACIÓN
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	APROBADO POR: NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO	

Anexos

Facturas

		QUISIMALIN GALLO LUIS GILBERTO DISTRIBUIDORA GILBERTO QUISIMALIN Licores - Caramelos - Cigarrillos Nacionales y Extranjeros * Ventas por Mayor y Menor Matriz: Ambato, Tomás Sevilla # 10-41 y Av. Cevallos * Telf. 03-2823581 Sucursal Ambato: La Merced * Vargas Torres # 9-18 y Darquesa * Telf. 03-2823263		FACTURA 002-001 Nº 014101 AUT. S.R.L. 1108062998	
R.U.C. 1800404848001 CLIENTE: RUC. / CI. DIRECCION: CIUDAD:		FECHA FORMA DE PAGO VENCIMIENTO			
UNIDAD	CAJAS	ARTICULO	P. UNITARIO	VALOR TOTAL	
					
SON:			SUBTOTAL \$ 0 % I.V.A. % I.V.A. TOTAL FACTURA \$		
He recibido la mercadería detallada en la presente Factura. Por lo tanto el valor indicado CERO y NINGUNO o lo orden de LAS QUISIMALIN. En caso de juicio me agito a los jueces competentes y a la acción ejecutiva por el cual emite este sueldo y honorarios. En caso de pago de esta factura en fecha posterior a la del vencimiento se aplicará intereses de mora o la tasa legal vigente.			RECI BI CONFORME		FIRMA AUTORIZADA
**** Original: Adquirente * Copia : Emisor					

	PROCEDIMIENTO		CODIGO RRHH-01
TITULO:	RECURSOS HUMANOS		PROCESO RECURSOS HUMANOS
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO		APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO

Índice.

Propósito.

Alcance.


Definiciones.

Responsabilidades.

Descripción del proceso.

Anexos.

Referencias.

	PROCEDIMIENTO		CODIGO RRHH-01
TITULO:	RECURSOS HUMANOS		PROCESO RECURSOS HUMANOS
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO	

Propósito.

El propósito de éste documento es el de establecer un procedimiento documentado acerca de los métodos a seguir por parte de Gerencia para la contratación del personal de la empresa "DISTRIBUIDORA QUISIMALÍN".

Alcance.

Este procedimiento engloba a la Gerencia de la Empresa "DISTRIBUIDORA QUISIMALÍN" para la selección adecuada de personal


Definiciones.

Recursos Humanos.- Es el departamento que cumplen la función específica referente a la selección y bienestar del personal de la empresa.

Personal.- Ente productivo o talento humano que cumple una determinada función dentro de la empresa.

Reclutar.- Acción de convocar a personas para cubrir una necesidad ocupacional de la empresa.

Selección.- Acción de clasificar a una persona o más personas de un grupo de personas de acuerdo a sus competencias.

	PROCEDIMIENTO		CÓDIGO RRHH-01
TÍTULO:	RECURSOS HUMANOS		PROCESO RECURSOS HUMANOS
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZÓN DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO		APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO

Contratación.- Acción de realizar un convenio de trabajo y responsabilidad con la persona seleccionada.

Evaluación.- Medir a través de indicadores el desempeño de la persona contratada, después de un tiempo determinado.


Capacitación.- Preparar al personal contratado para el mejoramiento de su desempeño laboral.

Ambiente de trabajo.- Condiciones bajo las cuales se realiza un trabajo incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo.

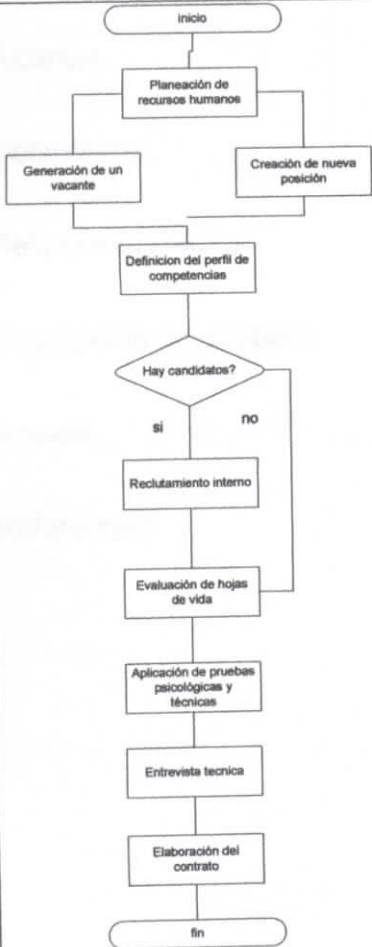
Ausencia.- Se considera una ausencia el hecho de no concurrir al lugar de trabajo un día completo de labor.

Licencia.- Se entiende por licencia la autorización dada a un empleado por un supervisor de alto nivel capacitado para ello, dispensándole de asistir al trabajo durante un período que exceda de tres (3) días laborables.

Permiso.- Se entiende por permiso, la dispensa oficial de asistencia al trabajo durante un período de hasta tres (3) días laborables.


	PROCEDIMIENTO		CODIGO
	RECURSOS HUMANOS		RRHH-01
TITULO:	RECURSOS HUMANOS		PROCESO RECURSOS HUMANOS
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO	

Descripción del proceso

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
	<p>Se proyecta una vacante o un nuevo puesto de trabajo, se define el perfil de competencias para ocupar el puesto, si existe una persona capacitada para ocupar el puesto se realiza un reclutamiento interno.</p>	Gerencia General
	<p>Se analiza la hoja de vida del postulante para el cargo, se realiza una entrevista de preselección y se aplica las pruebas psicotécnicas.</p>	Gerencia General
	<p>Se ejecuta una entrevista técnica para el postulante</p>	Gerencia General
	<p>Se realiza una entrevista técnica y después se elabora el contrato.</p>	Gerencia General

REFERENCIAS.

Norma ISO 9000:2008.

	PROCEDIMIENTO		CODIGO
			SIST-01
TITULO:	SISTEMAS		PROCESO SISTEMAS
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO	

Instalación de PC para cada usuario de la empresa.

Instalación de software necesario para cada usuario.

Configuración de redes.

Instalación wireless.

Verificar el estado de la PC


Análisis de antivirus.

Reparación de impresoras.

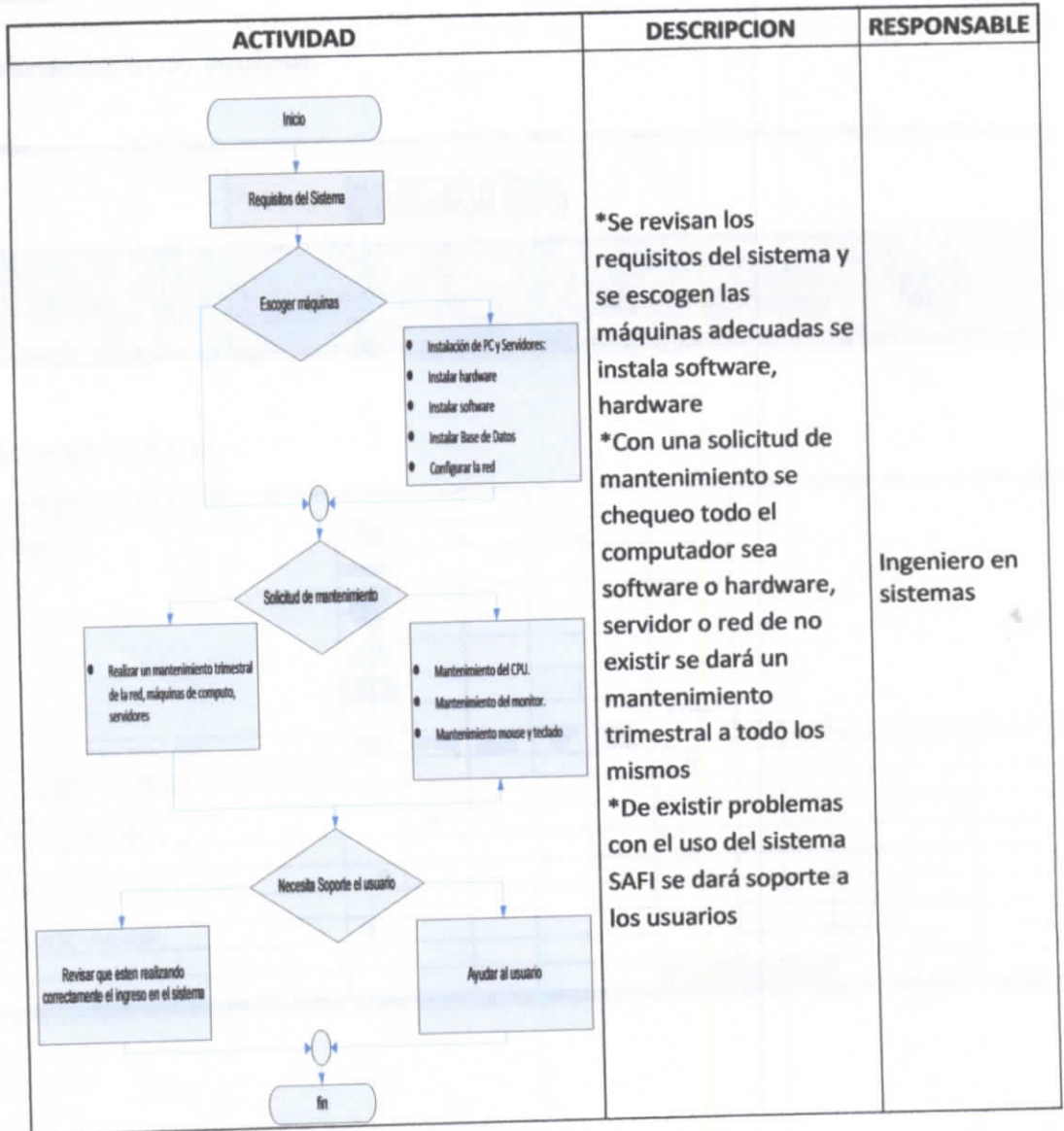
Reparación de monitores.


Dar soporte en cada departamento de la empresa.

Solución inmediata a cualquier tipo de duda del usuario de la empresa.









	PROCEDIMIENTO		CODIGO SIST-01
TITULO:	SISTEMAS		PROCESO SISTEMAS
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO		APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO

Descripción del proceso.




	PROCEDIMIENTO		CODIGO SIST-01
	SISTEMAS		PROCESO SISTEMAS
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO	

Instalación de servidores

PROCESO: INSTALACION DE SERVIDOR		ACTIVIDAD	PASOS							
Fecha: 04/06/2009			4							
										
										
										
		TOTAL	4							
#	DESCRIPCION					COND	SI	NO	VIAJE [METROS]	TIEMPO [MIN]
1	EXISTE NECESIDAD DE INSTALAR UN SERVIDOR						2			
2	INSTALAR HARDWARE									60
3	INSTALAR SOFTWARE									30
4	INSTALACION DE LA BASE DE DATOS									30
5	CONFIGURACION DE LA RED									20
									TOTAL:	140

Referencias.

Norma ISO 9000:2008.

	PROCEDIMIENTO		CODIGO CONT-01
	CONTABILIDAD		
TITULO:			
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZÓN DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO	

Índice.

Propósito.

Alcance.


Definiciones.

Responsabilidades.

Descripción del proceso.

Anexos.

Referencias.

	PROCEDIMIENTO		CODIGO
			CONT-01
TITULO:	CONTABILIDAD		PROCESO CONTABILIDAD
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO	

Propósito.


El propósito de la contabilidad es suministrar una información oportuna y real de la situación financiera de la empresa, con el fin de planear, organizar y realizar una eficiente toma de decisiones, tanto de inversiones como de créditos, un menor manejo tanto de los ingresos como de los gastos y una equitativa contribución, por medio de los impuestos, al Estado. También es la base para poder evaluar la gestión de los administradores.

Alcance,

Se inicia con el registro de las transacciones, continúa con la labor de pase de las cantidades registradas del diario al libro mayor, la elaboración del balance de comprobación, la hoja de trabajo, los estados financieros, su traspaso a las cuentas del libro mayor y, finalmente el balance de comprobación posterior al cierre.

Definiciones

Contabilidad.- Es la disciplina que se encarga de determinar, medir y cuantificar los factores de riqueza de las empresas, con el fin de servir para la toma de decisiones y control, presentando la información, previamente registrada, de manera sistemática y útil para los distintos stakeholders. Es una técnica que produce sistemática y estructuradamente información

	PROCEDIMIENTO		CODIGO CONT-01
	CONTABILIDAD		PROCESO CONTABILIDAD
TITULO:			VIGENTE DESDE:
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO	

cuantitativa, expresada en unidades monetarias acerca de las transacciones que efectúan las Entidades económicas y de ciertos eventos económicos identificables y cuantificables que la afectan, con la finalidad de facilitar a los diversos interesados, el tomar decisiones en relación con dichas Entidades.


Responsabilidades.

Contador

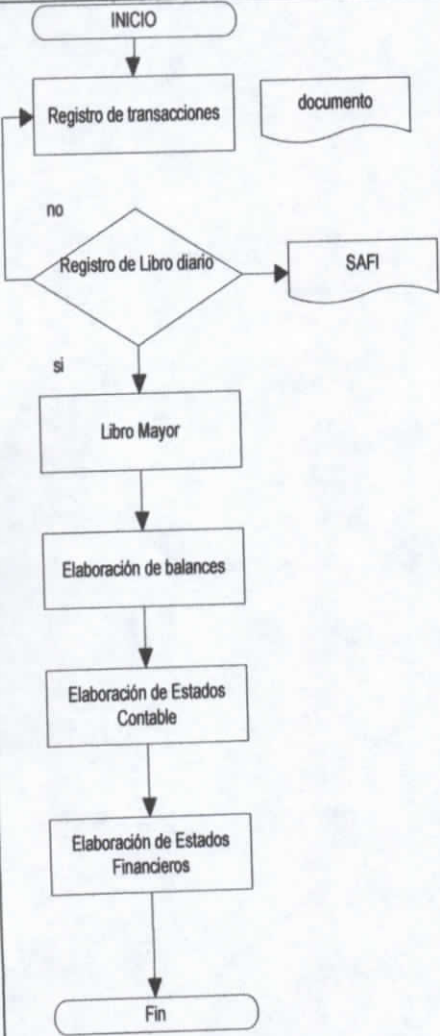
Se encarga de la revisión de todos los movimientos contables así como la presentación a la gerencia de los estados financieros mensuales. Es un cargo controlador debido a que por intermedio de él se realizan todas las actividades normales, local debe de contribuir con un sentido objetivo en buen manejo de los recursos de la empresa.

Auxiliar contable.

Realiza compras ventas transferencias a bancos ajustes de pasivos y activos retenciones a los proveedores, escoge que cuenta va a ser retenida que cuenta va a afectar esa transacción y selecciona el monto que a ser retenido.


	PROCEDIMIENTO		CODIGO CONT-01
TITULO:	CONTABILIDAD		PROCESO CONTABILIDAD
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALIN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALIN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALIN CARGO: GERENTE FINANCIERO	

Descripción del proceso.

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> Registro[Registro de transacciones] Registro --> RegistroLibro{Registro de Libro diario} RegistroLibro -- no --> Registro RegistroLibro -- si --> LibroMayor[Libro Mayor] LibroMayor --> Balances[Elaboración de balances] Balances --> EstadosContable[Elaboración de Estados Contable] EstadosContable --> EstadosFinancieros[Elaboración de Estados Financieros] EstadosFinancieros --> Fin([Fin]) </pre>	<p>Se elabora un documento con las transacciones realizadas</p> <p>Se realiza un registro de libro diario que hace el sistema operativo SAFI.</p> <p>Se registra en un libro mayor</p> <p>Se elabora balances para saber en qué estado se encuentra la empresa que utilidades obtuvo la empresa.</p> <p>Y por último se elabora los estados financieros y se coordina con el Gerente Financiero de la Empresa.</p>	<p>Auxiliar Contable</p> <p>Auxiliar Contable</p> <p>Contador</p> <p>Contador</p> <p>Gerente Financiero, contador</p>

Referencias.

Norma ISO 9000:2008

	PROCEDIMIENTO		CÓDIGO CDR-01
TÍTULO:	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		PROCESO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO		APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO

Índice.

Propósito.

Alcance.


Definiciones.

Responsabilidades.

Descripción del proceso.

Anexos.

Referencias.

	PROCEDIMIENTO		CODIGO CDR-01
TITULO:	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		PROCESO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO		APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO

Propósito.

Asegurar la disponibilidad y el control de la información de los documentos en Distribuidora Quisimalín

Alcance.

Desde su creación y aprobación hasta la disponibilidad y uso en los procesos, incluye la prevención del uso no intencionado de documentos obsoletos, sean escritos, digitalizados o muestras.


Definiciones

Documento.- información en un medio de soporte pueden ser: registro, especificación, procedimiento documentado, informe, Norma, muestras y documentos generales

Documento controlado.- documento que ante un cambio debe ser controlado, debido a que su ausencia o mal uso puede afectar la calidad o el procedimiento del producto, proceso o sistemas de procesos administrativos y de calidad.

Documento obsoleto.- documento que ha perdido su vigencia

Información.- datos que poseen significado

	PROCEDIMIENTO		CODIGO CDR-01
TITULO:	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		PROCESO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALIN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALIN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO		APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALIN CARGO: GERENTE FINANCIERO

Registro.- documentos que presentan resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades

Responsabilidades.

Coordinador de calidad

Realizar un seguimiento y control de documentos y registros para conocer su aplicación.

Receptar las necesidades de la organización para la elaboración de documentos y registros.


Planificar y organizar la elaboración del documento y registro con las personas involucradas que necesitan estos documentos y registros.

La gerencia.




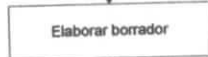


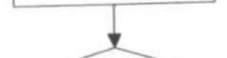
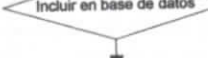


Indicar nuevos destinatarios que recibirán los procedimientos.


Audidores.

Elaborar, distribuir y controlar la lista de verificación de auditorías internas.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO CDR-01
TITULO:	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	PROCESO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS RAZON DE LA REVISION: NINGUNA VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO

Descripción del proceso.

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
		
	<p>Recibe la orden de actualización de documentos o registros para el mejor desempeño de los procesos.</p>	<p>Coordinador de calidad</p>
	<p>Planifica y organiza la elaboración en borrador del documento o registro con la participación del personal involucrado con el proceso.</p>	<p>Coordinador de calidad</p>
		
	<p>Codifica el documento o registro aprobado para el uso.</p>	<p>Coordinador de calidad</p>
		
	<p>Incluye el documento en el listado de documentos y registros para su control</p>	<p>Coordinador de calidad</p>
		
	<p>Distribuye los documentos o registros al proceso solicitante para evaluar su uso y evaluar su utilización, pero si el documento se vuelve obsoleto este se destruye</p>	<p>Coordinador de calidad</p>
		

	PROCEDIMIENTO		CODIGO PNC 01
	PRODUCTO NO CONFORME		PROCESO PRODUCTO NO CONFORME
TITULO:	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
N.- REVISION 00			
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALIN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALIN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALIN CARGO: GERENTE FINANCIERO	

Propósito.

Controlar el producto No conforme (PNC), devuelto por el cliente, realizando las verificaciones respectivas, que permitan tomar acciones necesarias en una no conformidad.

Alcance.

Desde que se receipta el PNC en servicio al cliente hasta la entrega del informe de defectos y causas.


Definiciones.

PNC.- Producto no conforme. Es una no conformidad un producto no conforme

Responsabilidades.

Cualquier persona que según sus conocimientos perciba la existencia de una no conformidad, debe comunicar a una persona de Gerencia para que esta identifique y separe.

Cada departamento está obligado a comunicar al superior de cada departamento de las no conformidades que detecten.

	PROCEDIMIENTO		CODIGO PNC 01
TITULO:	PRODUCTO NO CONFORME		PROCESO PRODUCTO NO CONFORME
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO		APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO


El Gerente deberá tomarla decisión final sobre el estado de la no conformidad cuando no se llegue a un acuerdo entre los directores de los departamentos afectados.

La persona encargada del control de calidad es el responsable de gestionar el sistema de detección, la resolución de las no conformidades, registrar y archivar la información

	PROCEDIMIENTO		CODIGO PNC 01
TITULO:	PRODUCTO NO CONFORME		PROCESO PRODUCTO NO CONFORME
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALIN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALIN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALIN CARGO: GERENTE FINANCIERO	

Descripción del proceso.

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> R1[Recepción del producto no conforme] R1 --> R2[Análisis del producto no conforme] R2 --> D1{Tipo de defecto} D1 --> R3[Caducidad] D1 --> R4[Producto en mal estado o defectuoso] R3 --> R5[Destino del producto no conforme] R4 --> R5 R5 --> R6[Informe Estadístico] R6 --> FIN([Fin]) R5 -.-> R7[Registro PNC] </pre>	<p>Receptar los productos no conformes ya sean por parte del cliente o por proceso.</p> <p>Realizar el análisis de los productos no conforme para identificar si las causales de los defectos provienen del deterioro en la Distribuidora, por caducidad o daño o del proceso de producción, con el fin de tomar acciones pertinentes.</p> <p>Registrar los productos no conformes para controlar su destino y no mezclarlo con el producto estable</p> <p>Realizar informes estadísticos para medir los productos no conformes y tomar las acciones necesarias para evitar que ocurran.</p>	<p>Coordinador de calidad secretaria</p> <p>Servicio al cliente</p> <p>Coordinador de calidad</p> <p>Coordinador de calidad</p>

	PROCEDIMIENTO		CODIGO AUD-01
TITULO:	AUDITORIAS INTERNAS		PROCESO AUDITORIAS INTERNAS
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO		APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO

Índice.

Propósito.

Alcance.


Definiciones.

Responsabilidades.

Descripción del proceso.

Anexos.

Referencias.

	PROCEDIMIENTO		CODIGO
			AUD-01
TITULO:	AUDITORIAS INTERNAS		PROCESO AUDITORIAS INTERNAS
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALIN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALIN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO		APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALIN CARGO: GERENTE FINANCIERO

Objetivo.

Auditar planificadamente los procedimientos del SPA y determinar su cumplimiento, implantación y eficacia, frente a los requerimientos de la Norma Internacional ISO 9001:2008

Alcance.


Desde la programación de la auditoria hasta la comunicación del informe final de Auditorías y la preparación del informe Final de Auditorías de Calidad.

Definiciones.

Auditoría.

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría

NOTA Las auditorías internas, denominadas en algunos casos como auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de, la propia organización (3.3.1) para fines internos y puede constituir la base para la auto-declaración de conformidad (3.6.1) de una organización.

	PROCEDIMIENTO		CODIGO AUD-01
	AUDITORIAS INTERNAS		PROCESO AUDITORIAS INTERNAS
TITULO:			
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO	

Las auditorías externas incluyen lo que se denomina generalmente "auditorías de segunda o tercera parte".

Las auditorías de segunda parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes, o por otras personas en su nombre.

Las auditorías de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones independientes externas. Tales organizaciones proporcionan la certificación o el registro de conformidad con requisitos como los de las Normas ISO 9001 e ISO 14001.

Programa de la auditoría.


Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Criterios de auditoría.

Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia

Evidencia de la auditoría.

Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables

	PROCEDIMIENTO		CODIGO AUD-01
TITULO:	AUDITORIAS INTERNAS		PROCESO AUDITORIAS INTERNAS
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALIN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALIN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO		APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALIN CARGO: GERENTE FINANCIERO

NOTA La evidencia de la auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa.

Hallazgos de la auditoría.

Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

NOTA Los hallazgos de la auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría, u oportunidades de mejora.

Conclusiones de la auditoría.

Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

Cliente de la auditoría.

Organización o persona que solicita una auditoría.


Auditado.

Organización que es auditada.

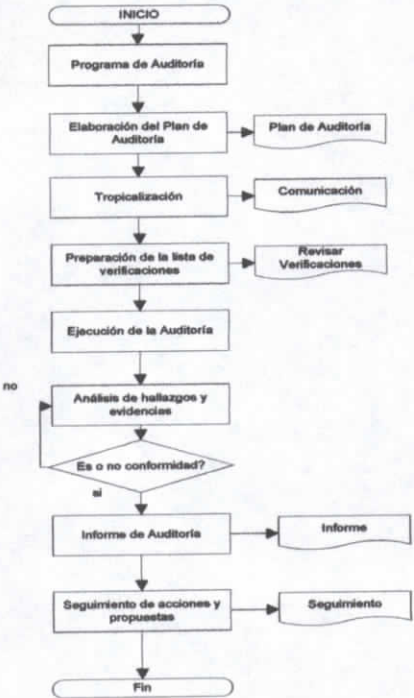
Auditor.


Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

No conformidad.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO
TITULO:	AUDITORIAS INTERNAS	AUD-01
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	PROCESO AUDITORIAS INTERNAS
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALIN FECHA:	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALIN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALIN CARGO: GERENTE FINANCIERO

Descripción del proceso.


ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
	<p>Receptar los productos no conformes ya sean por parte del cliente o por proceso.</p> <p>Realizar el análisis de los productos no conforme para identificar si las causales de los defectos provienen del deterioro en la Distribuidora por caducidad o daño o del proceso de producción, con el fin de tomar acciones pertinentes.</p> <p>Registrar los productos no conformes para controlar su destino y no mezclarlo con el producto estable</p> <p>Realizar informes estadísticos para medir los productos no conformes y tomar las acciones necesarias para evitar de que ocurran.</p>	<p>Coordinador de calidad secretaria</p> <p>Servicio al cliente</p> <p>Coordinador de calidad</p> <p>Coordinador de calidad</p>

	PROCEDIMIENTO		CODIGO AUD-01
TITULO:	AUDITORIAS INTERNAS		PROCESO AUDITORIAS INTERNAS
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO	



PLAN DE AUDITORÍA INTERNA

PROCESO AUDITADO	
RESPONSABLE	
CLASE DE AUDITORIA	
OBJETIVOS	
ALCANCE	
IDENTIFICADOR DEL EQUIPO	
AUDITOR LIDER	
EQUIPO AUDITOR	
FECHA DE AUDITORIA	
HORARIO PRPOPUESTO	
REUNION DE APERTURA	
EJECUCION DE AUDITORIA	
BALANCE DE AUDITORES	
INFORME PREELIMINAR	
INFORME DEFINITIVO	
REUNION DE CIERRE	
METODO DE COMUNICACIÓN	
METODO DE SOLUCION DE PROBLEMAS	
RECURSOS E INSLACIONES NECESARIAS	

	PROCEDIMIENTO		CODIGO
	AUDITORIAS INTERNAS		AUD-01
TITULO:	AUDITORIAS INTERNAS		PROCESO AUDITORIAS INTERNAS
N.- REVISION 00	SUSTITUYE A NINGUNA	RAZON DE LA REVISION: NINGUNA	VIGENTE DESDE:
ELABORADO POR NOMBRE: LUIS QUISIMALÍN FECHA:	REVISADO POR NOMBRE: ING. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	APROBADO POR: NOMBRE: Ing. MAURICIO QUISIMALÍN CARGO: GERENTE FINANCIERO	

INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA EXTERNA

AUDITORIA	AUDITOR LIDER	NOMBRES	FIRMA
TIPO DE AUDITORIA			
PROCESOS AUDITADO			
OBJETIVO			
ALCANCE			
PERSONAL CONTACTADO		NOMBRES	FIRMA
RESUMEN DE NO CONFORMIDADES MAYORES			
NO CONFORMIDAD	ACCIONES CORRECTIVAS PLANTEADAS		

RESUMEN DE NO CONFORMIDADES MENORES OBSERVACIONES

COMUNICADO A COORDINADOR DE CALIDAD	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>firma</td> <td>fecha:</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </table>	firma	fecha:		
firma	fecha:				

Índice.

Propósito.

Alcance.

Definiciones.

Responsabilidades.

Descripción del proceso.

Anexos.

Referencias.

Objetivo.

Determinar las acciones necesarias para eliminar las causas de no conformidades potenciales.

Prevenir la ocurrencia de las no conformidades detectadas.

Alcance:

Aplica a todos los procesos que participan en el Sistema de Procesos administrativos de "Distribuidora Quisimalín".

Criterios de medición y análisis del proceso

(Total de acciones preventivas con seguimiento en el periodo/Total de acciones correctivas generadas en el periodo)*100

Si es mayor de 95 = 2;

Si es menor o igual a 95 y mayor a 80 = 1;

Si es menor o igual a 80 = 0

Si es 2 = 0.83;

Si es 1 = 0.42;

Si es 0 = 0

Responsabilidades:

- a) Del gerente General aprobar el presente procedimiento.
- b) Del representante de Gerencia, su revisión.

c) De la Unidad Funcional, elaborar el procedimiento

5. DEFINICIONES:

Acción preventiva	Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
Área de mejora u oportunidad	Recomendaciones que realiza el auditor interno para la mejora de cualquier procedimiento a partir de las cuales se deben generar acciones correctivas y planes de acción según sea el caso.
Conformidad	Cumplimiento de un requisito
Defecto	Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado
Desecho	Acción tomada sobre un producto o servicio No Conforme para impedir su uso inicialmente previsto.
Inspección	Evaluación de la Conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación de patrones.
Liberación	Autorización para proseguir con la siguiente etapa del proceso
No Conformidad	Incumplimiento de un requisito.
Proceso	Conjunto de actividades relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados
Producto o Servicio	Resultado de un proceso
Reproceso	Acción tomada sobre un producto o servicio No Conforme para que cumpla con los requisitos
Requisito	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria
Verificación	Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

Descripción del proceso.

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[No conformidad detectada] A --> B[Elaboración de solicitud] B --> C{Se aprueba?} C --> D[Análisis de causa y efecto] D --> E[Plan de acción] E --> F[Seguimiento] F --> G{Se eliminaron las causas?} G --> H[Cierre de la no conformidad] H --> I[Informe de las acciones correctivas y preventivas] I --> J([Fin]) C -- 1 --> C </pre>	<p>Una vez detectada la no conformidad por las auditorías se elabora y se presenta una solicitud para acciones correctivas y preventivas.</p> <p>Se realiza el análisis de causa y efecto y de acuerdo a los resultados se elabora un plan de acción</p> <p>En base al plan de acción se ejecuta en campo las tareas asignadas designando un responsable para que se cumplan dichas tareas.</p> <p>Mediante un seguimiento se verifica si se han cumplido las acciones correctivas o preventivas, asegurando de que se hayan eliminado las causas de las no conformidades</p> <p>Se procede a realizar el cierre de la solicitud de las acciones correctivas o preventivas y se elabora un informe para que la revise la gerencia..</p>	<p>Auditor Interno</p> <p>Auditor Interno + Responsable del procesos</p> <p>Responsable del proceso</p> <p>Auditor interno</p> <p>Auditor Interno</p>

ANEXOS

Solicitud de acciones correctivas.

SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS		
SOLICITUD	RESPONSABLE	FECHA
INVESTIGACION ASIGNADA A:		
DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD	CONSECUTIVO	
SINTOMAS OBSERVADOS		
TEORIAS PROPUESTAS		
CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD		
EVALUACION DE LA NECESIDAD DE ADOPTAR ACCIONES CORRECTIVAS		

Plan de acciones correctivas.

PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS				
TAREAS	RESPONSABLE		FECHA	
PREPARADO POR	FECHA	APROBADO POR		FECHA
VERIFICACION DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS				
SEGUIMIENTO	RESPONSABLE		FECHA	
CIERRE DE LA SOLCITUD DE ACCION CORRECTIVA				
RESPONSABLE			FECHA	

Solicitud de acciones preventivas.

SOLICITUD DE ACCIONES PREVENTIVAS		
SOLICITUD	RESPONSABLE	FECHA
INVESTIGACION ASIGNADA A:		
DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD	CONSECUTIVO	
EVALUACION DE LAS NECESIDADES DE ADOPTAR ACCIONES PREVENTIVAS		
REGISTRAR RESULTADOS DE EVALUAR VIABILIDAD		
PLAN DE ACCIONES PREVENTIVAS		

Plan de acciones preventivas.

PLAN DE ACCIONES PREVENTIVAS				
TAREAS	RESPONSABLE		FECHA	
PREPARADO POR	FECHA	APROBADO POR		FECHA
VERIFICACIÓN DE LAS ACCIONES PREVENTIVAS				
SEGUIMIENTO	RESPONSABLE		FECHA	
CIERRE DE LA SOLICITUD DE ACCIÓN PREVENTIVA				
RESPONSABLE				FECHA

Control de modificaciones.

N° de modificación	Fecha de modificación	N° de página	Alcance de la modificación

Referencias.

Norma ISO 9000:2008.

