



**UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU  
SANTO**

**FACULTAD DE ECONOMÍA Y CIENCIAS  
EMPRESARIALES  
ESCUELA DE EJECUTIVOS**

**Diseño e Implementación de Políticas,  
Procedimientos y Controles Internos en la  
Comercializadora de Electrodomésticos VIMPORT**

**Trabajo de Titulación que se presenta como  
requisito para obtener el título de Contador Público  
Autorizado**

**Autor: Jenniffer Jacqueline García Cantos  
Tutor: José Macuy Calle  
Guayaquil - Noviembre 2013**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme la sabiduría para emprender en la carrera de contaduría pública, el tiempo, los medios necesarios, por las oportunidades que se presentaron en mi vida, por los sueños realizados y todo lo demás que vendrá en mi vida profesional y personal.

A mi familia por el apoyo recibido, a mis profesores y a la universidad al darme este prestigio de estudiar en una de las mejores universidades del Ecuador, y lograr dejar en alto su enseñanza recibida.

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado con mucho esfuerzo a todas las personas que deseen realizar un cambio en sus empresas a nivel organizacional para mejorar el funcionamiento de sus procesos internos, a la Sra. Ana Villarroel, dueña de la empresa en estudio que me permitió realizar la investigación, y a mis compañeros de CPA # 11, que con mucho compromiso formamos un grupo de estudio para juntar nuestra experiencia y superar los obstáculos que se presentaron en nuestro camino a la meta.

## **INTRODUCCION**

En un mercado tan competitivo las pequeñas y medianas empresas están enfocando sus esfuerzos a la mejora continua para el desarrollo de sus procesos y para el logro de sus objetivos.

Es por esto que la compañía FAMCEV S.A. que promueve la marca VIMPORT de venta de electrodomésticos en la ciudad de Babahoyo, se propone debido a las exigencias del medio, una manera más eficiente de coordinar las actividades de forma más veraz y oportuna para la correcta toma de decisiones, mediante la elaboración de un Manual de Procedimientos que permita saber con exactitud los pasos que deben seguir las distintas áreas de trabajo y su funcionamiento.

Para la elaboración de un Manual de Procedimientos se realiza el levantamiento de la información de cada área a nivel organizacional, la que se plasma en un documento aprobado por la gerencia, el cual debe ser específico, comprensible para todos los usuarios.

Para el personal que cumple con un importante rol en la estructura organizacional de una entidad, les servirá de guía en caso de existir dudas en el desarrollo de alguna actividad en cualquier área de trabajo, esto contribuye al buen desempeño de las actividades, al desarrollo en la comunicación interna, y al crecimiento de los puestos de trabajo

## INDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO .....	i
DEDICATORIA .....	ii
INTRODUCCION .....	iii
CAPITULO I.....	9
1.1 PROBLEMATIZACIÓN .....	9
1.1.1 ANTECEDENTES.....	9
1.2 DELIMITACION DEL PROBLEMA.....	12
1.3 JUSTIFICACION.....	12
1.4 OBJETIVO GENERAL .....	13
1.5 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	13
1.6 FUNDAMENTACION TEORICA .....	13
1.6.1 LA ADMINISTRACION.....	13
1.6.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTO.....	15
1.6.3 POLITICAS .....	17
1.6.4 PROCEDIMIENTOS .....	18
1.6.5 CONTROL INTERNO .....	23
CAPITULO II.....	26
2.1 CONTEXTUALIZACION DE LA COMPAÑIA .....	26
2.2 ANALISIS FODA.....	27
2.3 ANÁLISIS DE LOS PROCESOS .....	28
2.3.1 ACTIVIDADES DE SOPORTE O APOYO .....	29
2.3.2 ACTIVIDADES PRIMARIAS .....	30
2.4 ANÁLISIS FUNCIONES DE LA GERENCIA.....	32
2.5 MERCADO.....	33
2.6 PUBLICIDAD .....	34
2.7 PROPUESTA EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	34
2.8 PROPUESTA DE INNOVACIÓN TECNOLOGÍA.....	35
2.9 PROPUESTA PUBLICITARIA .....	36
2.10 ESTRATEGIAS DE VENTAS.....	38
2.11 ANÁLISIS DE VENTAS.....	39
PROYECCIÓN EN VENTAS AÑO 2013.....	39
3 CAPITULO III .....	41
3.1 PROPUESTA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, POLITICAS Y CONTROLES INTERNOS EN LA COMERCIALIZADORA VIMPORT .....	41
SECCION I: GENERALIDADES .....	43
1.1 INTRODUCCION .....	44
1.2 OBJETIVO .....	44
1.3 ALCANCE .....	44

1.4 RESPONSABLES.....	44
1.5 ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL.....	45
1.6 FUNCIONES.....	45
1.6.1 GERENTE GENERAL Y ADMINISTRATIVO.....	45
1.6.2 VENDEDORES.....	46
1.6.3 ASISTENTE OPERATIVO Y CONTABLE.....	47
1.6.4 COBRANZAS.....	48
1.6.5 BODEGA.....	48
1.6.6 ASESOR EXTERNO – CONTADOR .....	49
1.7 MAPA DE PROCESOS.....	50
SECCION II: PROCEDIMIENTOS .....	51
2.1 DOCUMENTOS Y ABREVIATURAS .....	52
2.2 001-P1 PROCESO DE COMPRAS .....	53
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO: .....	53
OBJETIVO: .....	53
POLITICAS: .....	53
CONTROLES:.....	53
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE COMPRAS: .....	54
FLUJOGRAMA PROCESO EN COMPRAS:.....	56
2.3 001-P2 PROCESOS DE VENTAS A CONTADO, A CRÉDITO Y DEVOLUCIÓN EN VENTAS.....	57
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO: .....	57
OBJETIVO: .....	57
CONTROLES:.....	58
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE VENTAS AL CONTADO:.....	58
FLUJOGRAMA DE VENTAS AL CONTADO: .....	60
2.4 001-P3 PROCESO COBRANZAS .....	66
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO: .....	66
OBJETIVO: .....	66
POLITICAS: .....	66
CONTROLES:.....	67
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE COBRANZAS: .....	68
FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE COBRANZAS: .....	70
2.5 001-P4 PROCESO MANEJO DE NOMINA, PERSONAL.....	71
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO: .....	71
OBJETIVO: .....	71
POLITICAS: .....	71
CONTROLES:.....	72
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO MANEJO DE NÓMINA Y PERSONAL:.....	72
FLUJOGRAMA DEL PROCESO MANEJO DE NÓMINA Y PERSONAL: .....	74
2.6 001-P5 PROCESO MANEJO DE INFORMACION CONTABLE Y FINANCIERA .....	75
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO: .....	75
OBJETIVO: .....	75

POLITICAS: .....	75
CONTROLES:.....	76
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DEL MANEJO DE LA INFORMACIÓN CONTABLE Y FINANCIERA: .....	76
SECCION III : ANEXOS.....	83
3.1 AVISO DE VENCIMIENTO .....	84
3.2 COMPROBANTE DE DIARIO.....	85
3.3 COMPROBANTE DE EGRESO.....	85
3.4 COMPROBANTE DE INGRESO .....	86
3.5 COMPROBANTE DE RETENCION.....	86
3.6 COTIZACION.....	87
3.7 FACTURA.....	87
3.8 GUÍA DE REMISIÓN .....	88
3.9 NOTA DE CREDITO .....	88
3.10 ORDEN DE COMPRA   .....	89
3.11 RECIBO DE COBRO Y RECIBO MANUAL .....	90
3.12 SOLICITUD DE CRÉDITO.....	91
3.13 TARJETA DE CUENTA CORRIENTE CLIENTE .....	92
4. CAPITULO IV.....	93
4.1 VIABILIDAD DE LA PROPUESTA.....	93
4.2 CONCLUSIONES .....	93
3.3 RECOMENDACIONES .....	93
RESUMEN.....	94
BIBLIOGRAFÍA.....	95

## ÍNDICE GRAFICOS

GRÁFICO 1. FODA.....	28
GRÁFICO 2. CADENA DE VALOR.....	29
GRÁFICO 3. ANÁLISIS FUNCIONES DE LA GERENCIA.....	32
GRÁFICO 4. ANTES Y DESPUÉS DE ORGANIGRAMA.....	34
GRÁFICO 5. RENTABILIDAD ESPERADA.....	40
GRÁFICO 6. ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL.....	45
GRÁFICO 7. MAPA DE PROCESOS.....	50
GRÁFICO 8. FLUJOGRAMA DE COMPRAS.....	56
GRÁFICO 9. FLUJOGRAMA DE VENTAS A CONTADO.....	60
GRÁFICO 10. FLUJOGRAMA DE VENTAS A CRÉDITO.....	63
GRÁFICO 11. FLUJOGRAMA DE DEVOLUCIÓN EN VENTAS.....	65
GRÁFICO 12. FLUJOGRAMA COBRANZAS.....	70
GRÁFICO 13. FLUJOGRAMA DE MANEJO NOMINA Y PERSONAL.....	74
GRÁFICO 14. FLUJOGRAMA CONTABLE.....	82



## ÍNDICE CUADROS

CUADRO 1. MENSAJES TEXTO.....	36
CUADRO 2. LLAMADAS TELEFONICAS.....	36
CUADRO 3. MATERIAL P.O.P.....	37
CUADRO 4. PÁGINA WEB.....	37
CUADRO 5. FECHAS FESTIVAS Y SU DEMANDA.....	38
CUADRO 6. PROYECCIÓN VENTAS.....	39
CUADRO 7. DOCUMENTOS Y ABREVIATURAS.....	52
CUADRO 8. PROCESO DE COMPRAS.....	54
CUADRO 9. PROCESO DE VENTAS A CONTADO.....	58
CUADRO 10. PROCESO DE VENTAS A CRÉDITO.....	61
CUADRO 11. PROCESO DE DEVOLUCIÓN EN VENTAS.....	64
CUADRO 12. PROCESO DE COBRANZAS.....	68
CUADRO 13. PROCESO DE MANEJO DE NOMINA Y PERSONAL.....	72
CUADRO 14. PROCESO CONTABLE.....	76

## **CAPITULO I**

### **1.1 PROBLEMATIZACIÓN**

#### **1.1.1 ANTECEDENTES**

VIMPORT se dedica a la comercialización de electrodomésticos y otros bienes para el hogar, como muebles, colchones, motos, entre otros artículos, inicia sus actividades en el año 2006 como persona natural, y luego en el año 2011 como la empresa sociedad jurídica FAMCEV S.A., la componen la Sra. Ana Magdalena Villarroel Ocaña y Sra. Deysi Patricia Pérez Montero, socias con el cincuenta por ciento de acciones cada una, están ubicados en la provincia de Los Ríos, Babahoyo, en la zona comercial de las calles 5 de Junio y Juan Montalvo. Basada en la experiencia laboral de una de las socias en la venta de electrodomésticos logran estabilidad comercial imponiendo la marca VIMPORT con buena aceptación al público en general.

La estructura organizacional comprende a la gerencia, como eje principal para la ejecución de los procesos, y los empleados de caja, bodega, cobranzas y vendedores. La compañía cuenta con 6 empleados, donde sus funciones se reparten en tareas administrativas, de ventas, cobranzas y control de bodega.

Con el afán de mejorar la organización interna del negocio, adquirieron una herramienta apropiada para el proceso de la información, el sistema integrado POSMAX a inicios del año 2011, donde se manejan de manera sistemática las Cuentas por Pagar, Cuentas por Cobrar, Bancos, Caja, Inventarios, Clientes, y Facturación en ventas, el manejo del sistema que realizan los empleados dentro del local comercial es operativo, el área de contabilidad lo maneja el asesor externo contable de manera continua.

En los procesos hay cumplimiento pero no se dan de la manera correcta, existen fallas, pérdidas de tiempo, retrasos en la información, el personal realiza las funciones de manera empírica, siendo una microempresa en vía de expansión y desarrollo requiere de una organización estructural acorde a las necesidades que el medio les impone.

En la actualidad las entidades con mayor competitividad y con un alto nivel de confianza en el mercado, mantienen un esquema de organización basada en los conceptos que se proponen a nivel empresarial para tener mejores resultados del negocio.

Según el enfoque clásico de la administración, existen dos hechos genéricos para la desorganización en las empresas;

1. El crecimiento acelerado y desorganizado de las empresas que dificulta las labores administrativas, creando así la necesidad de una planificación no improvisada.
2. La necesidad de aumentar la eficiencia y competitividad de las empresas, aprovechando al máximo los recursos necesarios, estableciendo la división del trabajo entre los que piensan y ejecutan.

Debido a esto Taylor definió cuatro principios de la administración los que logran una mayor prosperidad y beneficios para una mejor retribución del trabajo como son los principios de planificación, preparación, control, y ejecución, los que actualmente forman parte de los pensamientos administrativos más importantes.

## **Causas**

La organización en la actualidad se basa en la experiencia de sus fundadores, no hay procesos definidos para las diferentes actividades, es importante mencionar que la estrategia de negocio basada en el conocimiento especial que se adquiere de las circunstancias del aprendizaje del negocio, con ventajas con respecto a otras es significativa para la toma de decisiones, aún teniendo una estructura organizacional

planificada no se evita caer en desfase en el nivel económico, para esto se requiere una lucha constante por parte de todos individuos de una organización y el aporte de los conocimientos como lo indica Hayek.

“Existe un conjunto de conocimientos muy importantes pero desorganizado que no puede llamarse científico en el sentido del conocimiento de reglas generales: el conocimiento de las circunstancias particulares de tiempo y lugar. Es con respecto a éste que prácticamente cualquier individuo tiene cierta ventaja sobre los demás, dado que posee cierta información única que puede usarse beneficiosamente, pero sólo si se dejan a él las decisiones dependiendo de dicha información o éstas son tomadas con su activa cooperación”. (Hayek, F.A. 1945)

Según la observación realizada en la compañía se presentan los problemas que mencionamos a continuación:

- La información de estados financieros no se refleja a tiempo.
- Se realiza la mala codificación de la Mercadería.
- Falta de documentación e información para los reportes ante los organismos de control.
- Pérdida de tiempo al no aprovechar de manera eficiente el sistema debido al desconocimiento de sus ventajas por parte de los usuarios. Entre otros.

## **Efectos**

Como efectos más relevantes se mencionan los siguientes:

- La empresa está corriendo un riesgo al no tener definidas las funciones y los controles, esto puede ocasionar que los empleados olviden pasos importantes que enlazan la información al sistema y se omitan valores que podrían representar pérdidas económicas.
- Falta de competencia por la ineficacia en el uso de las herramientas operativas y financieras.
- Dificultad en la toma de decisiones al momento de realizar reportes financieros.
- Ineficiencia en el uso de las herramientas operativas.

## **1.2 DELIMITACION DEL PROBLEMA**

El lugar de la investigación se encuentra en la República del Ecuador, Provincia de Los Ríos, Cantón Babahoyo, Región Costa y su única sucursal en el Cantón Riobamba.

El levantamiento de la información se desarrollara en todas las áreas de trabajo de la matriz y de la sucursal.

## **1.3 JUSTIFICACION**

La razón que amerita la investigación en la empresa es la del beneficio en conocimientos, proporcionando un patrón a los microempresarios del Ecuador que se encuentran en la misma situación al resolver el problema de la falta de organización en los procesos.

Mencionamos algunas ventajas al implementar el manual.

- Confiabilidad y seguridad en la información.
- Organización de los procesos.
- Trato equitativo entre los empleados.
- Comunicación de los procesos.
- Conocimiento técnico ante la apertura de nuevos puestos de trabajo.
- Aprovechamiento de los recursos económicos.

La investigación se justifica desde el punto de vista teórico, analizar los procesos en cada uno de las áreas de trabajo de la empresa, y aportar con el análisis teórico que corresponde a resolver el problema de desorganización.

Desde el punto de vista práctico la elaboración de un manual de políticas y procedimientos que permita controlar y manejar con eficiencia las actividades operacionales del negocio.

La factibilidad de la investigación tendrá el apoyo de los socios garantizando el aporte positivo a la compañía para el logro de sus objetivos.

## **1.4 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar e Implementar un manual de políticas, procedimientos, y controles internos en la comercializadora de Electrodomésticos VIMPORT para la adecuada organización y la generación de información veraz y oportuna.

## **1.5 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

1. Analizar la situación actual de la compañía y de la dirección de los procesos.
2. Proponer mejoras para el crecimiento económico de la compañía.
3. Elaborar un manual de procedimientos, políticas y controles internos en la compañía.

## **1.6 FUNDAMENTACION TEORICA**

### **1.6.1 LA ADMINISTRACION**

Entre varios autores de la época del desarrollo de la administración se destaca como principal guía a Frederick Winlow Taylor, de la llamada escuela de la administración científica que consiste en el aumento de la productividad mediante un aumento en la eficiencia de las operaciones, la base para alcanzar las metas propuestas y la toma de decisiones en la organización, conociendo y aplicando los principios de planificación, organización, dirección, ejecución y control dentro de la compañía.

Estos principios están enlazados según el objetivo propuesto, y la gerencia está involucrada en cada uno de los objetivos, sin embargo para que la ejecución se dé efectivamente se debe asignar las actividades propuestas mediante una organización y dirección constante.

En la planificación se determinan los objetivos, se establecen las políticas, los procedimientos y los métodos de desempeño, que ayudan a anticipar los problemas, condiciones y suposiciones

En la organización se distribuyen las actividades a los miembros del grupo, se suministran las herramientas necesarias para cumplir con

los objetivos, se establecen los grados de jefaturas, se cumple con el plan propuesto, confiando y delegando autoridad.

La dirección es el elemento que motiva a los empleados a la realización de las tareas esenciales, creando un ambiente adecuado para el desarrollo de las funciones mediante la autoridad o guía del administrador.

La ejecución es un acto en el que se llevan cabo los otros elementos de la administración, mediante la supervisión adecuada del administrador, enfatizar la función de la autoridad para evitar confusiones, respondiendo a un jefe directamente.

El control es la función administrativa que sirve para detectar a tiempo los errores, corregir las fallas a su debido momento, evaluar los resultados según la planificación y corregir las desviaciones relevantes.

“Una reciente encuesta de Randstad reveló que la cultura organizacional es fundamental para los empleados. La cultura organizacional tiene gran impacto en la moral, la productividad, y la satisfacción de los trabajadores de una compañía, por lo cual, en los momentos de crisis como los últimos dos años en los que la cultura organizacional se ha visto afectada por los despidos y el empeoramiento de las condiciones de los empleados, lo que debe hacerse es, precisamente, fortalecer la cultura para mejorar el rendimiento y enfrentar mejor la crisis.” (Franco Catalina 2010)

### **La organización como medio eficaz para el manejo eficiente de nuestros recursos**

“Nuestro desarrollo se encuentra dentro de una era organizacional, nuestra educación está establecida por una organización, nuestra vida de trabajo es flujo de una organización, de esta forma nuestra sociedad ha creado cierto dogmas concernientes a la racionalidad, eficiencia y efectividad productiva que otorga una organización la que se ha convertido en un verdadero paradigma de desarrollo.” (Oyarzo G. Juan Luis 2009).

## **1.6.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTO**

El manual de procedimientos sirve para exponer por escrito la aplicación de los principios, políticas y normas que deben regir en la compañía de una forma cronológica y ordenada, mediante la coordinación de los procesos a un estado integrador entre los distintos departamentos para alcanzar los objetivos trazados, tiene carácter informativo e inclusive instructivo, posee la descripción de las actividades dentro de una unidad administrativa; y sirve como medio de comunicación en las decisiones administrativas, por ello se relaciona al empleado directamente, es decir, orientando a los miembros de la organización.

### **Importancia**

Ayuda a visualizar en forma global la organización de la compañía, definiendo la secuencia lógica de los procedimientos, delegando las responsabilidades operativas del personal, la orientación para el personal nuevo, el aprovechamiento de los recursos, y establece un sistema de información recuperable y accesible.

### **Levantamiento de procedimientos**

Para el levantamiento de los procesos se debe recopilar la información de la situación actual, con este propósito se determinan las oportunidades de mejora o las falencias que se incurren mediante la aplicación de las siguientes técnicas:

### **Entrevista**

Se realiza un cuestionario de preguntas para los actores importantes del proceso, de esta forma se logra la confiabilidad de los datos recogidos.



## **Observación**

Se observa la acción del proceso.

- Visión global del medio ambiente de la compañía.
- Visión personal, se la realiza a una labor específica.
- Observación de rutina o camino, se observa la ruta que sigue la documentación y que procesos se sigue.

## **Simulación**

Técnica que consiste en el levantamiento de la información dinámica en hacer circular un documento y observar cada uno de los procesos a seguir para contrastar con los métodos estáticos.

## **Elaboración de un Manual de Procedimientos**

Para el desarrollo de un manual de procedimientos, se debe utilizar un buen criterio en la terminología y la presentación de la información, las políticas y normas por escrito deben determinarse de acuerdo al proceso establecido. Para el logro eficiente del trabajo se debe poner atención con el formato que se elige, de ello depende la facilidad de entendimiento de los usuarios y de las futuras consultas o reestructuraciones.

## **Componentes de un manual de procedimientos**

- Numeración de páginas
- Encabezado de página
- El título
- Introducción
- Organización estructural
- Descripción de los procedimientos
- Objetivos del procedimiento
- Requisitos
- Documentos
- Archivos

- Descripción de la operación
- Participantes
- Gráfico o diagrama de flujo
- Responsabilidad
- Medidas de seguridad
- Autocontrol
- Informes

### **Autorización y distribución del manual de procedimientos**

Elaborado el manual debe ser autorizado por la alta administración para darle la formalidad y confiabilidad. La distribución se maneja como un aspecto delicado ya que no conviene darlo a conocer en su totalidad al personal en general, basta que el personal subalterno reciba las instrucciones de las funciones a aplicar, y los administradores o gerentes lo reciban completo.

### **1.6.3 POLITICAS**

La política es un arte, una guía para orientar una acción, son criterios para la toma de decisiones, y solucionan problemas que se dan en una organización.

**Las políticas estratégicas.-** La gerencia las utiliza para el desarrollo de la compañía.

**Las políticas tácticas o departamentales.-** Como su nombre lo indica se utilizan en los departamentos siendo específicas a la actividad.

**Operativas o Específicas.-** Estas se aplica a nivel operativo donde se especifica técnicamente el cargo del empleado.

#### **Importancia**

Las políticas en la compañía crean un entorno favorable y un compromiso de los implicados en la delegación de los puestos de trabajo, ayudando de esta manera a fomentar la motivación, estimulación del personal, evitando pérdidas de tiempo, contribuyendo a la uniformidad y estabilidad en las decisiones.

## **1.6.4 PROCEDIMIENTOS**

### **1.6.4.1 PROCESO DE COMPRAS**

El proceso de compras consiste en abastecerse de productos de calidad que satisfagan las necesidades de los clientes ahorrando costos por medio de descuentos y manteniendo en buen estado un stock de mercadería.

### **1.6.4.2 FASES DE COMPRAS**

- Las compras deben planificarse. Sin la planificación no se puede cumplir con los pedidos de los clientes a tiempo.
- Mediante un estudio de mercado, se sabe cuáles son los productos y las marcas que los clientes tienen más acogida.
- La evaluación de los proveedores, mediante la comparación de precios, garantía, calidad, condiciones y decisión de la mejor oferta.
- La negociación de las condiciones de pago.
- Solicitar la respectiva cotización y llenar los formularios respectivos con el detalle específico del producto.
- Una vez obtenido el producto, realizar las codificaciones respectivas para el reconocimiento práctico del producto.

### **1.6.4.3 PROCESO DE VENTAS**

El proceso de ventas comprende una de las etapas más importantes para el logro de los objetivos de la compañía.

Una de las actividades primordiales para que se realice la venta, es el servicio al cliente, la que consiste en ofrecer al consumidor los productos a comercializar, así también como la asistencia en la utilización del producto y de los beneficios. La actitud del vendedor debe ser positiva, amigable, interesada, con deseos de servir, respondiendo a las preguntas del cliente con seguridad, presentar las garantías y facilidades de pago del producto.

#### **1.6.4.4 PROCESO DE COBRANZAS**

Mediante las cobranzas se minimizan las pérdidas en la compañía, para lograrlo se utilizan los avisos de recordatorio, el exigir respuestas, la insistencia, y finalmente la toma de acciones legales.

1. Una práctica común es enviar un Recordatorio o aviso de estado de cuenta, en el cual figuran los montos que adeuda el cliente, dando así la oportunidad al cliente de verificar su situación de deuda y planificar su pago.

2. Los cobros deben hacerse con prontitud desde el primer momento del retraso, para lograr así captar la atención del cliente y obtener rápidos resultados, una de las técnicas más rápidas son las llamadas telefónicas, la cual permite establecer una relación privada con el cliente.

3. Cuando el cliente no reacciona al primer paso de recordatorio, se debe seguir con la exigencia de respuestas, la cual consiste en hablar de forma amable y preguntar las razones o motivos del atraso, tratando de dar alguna solución al problema, para ello es preferible realizar la visita.

4. Después haber tomado las medidas anteriores, y no obtener resultados de pagos de clientes, la alternativa siguiente es mantener una constante insistencia y con una actitud más drástica, de llamadas telefónicas, de envío de Notificaciones y visitas constantes al domicilio del cliente.

5. Por medio de la evaluación de los clientes se determinan cuales están en condiciones y no pagan por la resistencia, hay clientes que no tienen las posibilidades y se les puede otorgar una refinanciación del crédito.

6. No hay una norma general para realizar el último paso que se trata de tomar medidas legales, hay muchas compañías que lo hacen con respecto al monto adeudado y al tiempo.

#### **1.6.4.5 PROCESO DE MANEJO DEL PERSONAL**

Es indispensable preparar al personal para la ejecución de las diversas tareas, especializarlos y darles la oportunidad de realizar varias funciones para que en el futuro puedan ser considerados para un ascenso, esto también contribuye al mejoramiento continuo de la compañía, creando un ambiente laboral muy satisfactorio, mediante la motivación y aplicando las técnicas de supervisión y control, elevando la moral de la fuerza de trabajo.

Dentro de los aspectos más importante en el manejo del personal se menciona:

1. Mantener una comunicación constante con el personal para que exista confianza, y lograr un buen clima laboral.
2. Informar sobre los objetivos principales de la empresa, como son la visión y misión para lograr los mejores resultados.
3. El gerente o líder debe dar el ejemplo de humildad, compañerismo, motivación, y fijando metas viables.
4. Revisar las políticas de la empresa cada cierto tiempo, para ver si funciona bien y corregir los errores del personal.

#### **1.6.4.6 PROCESO CONTABLE Y FINANCIERO**

El proceso contable es el conjunto de pasos a seguir a través de las cuales se obtiene y comprueba la información financiera. La contabilidad sirve para registrar, medir, analizar los recursos patrimoniales de las empresas.

Una herramienta práctica es el Sistema Contable, el cual permite registrar, analizar, clasificar, e informar las transacciones de una manera oportuna para presentar los estados financieros entendibles para los diferentes usuarios, los cambios y estrategias para el uso adecuado de esta herramienta se van dando con el conocimiento del negocio en marcha, la integración de los procesos de los diferentes departamentos da a conocer el ciclo del negocio, de ahí resultan sus virtudes y falencias,

esto conlleva a mantener una destreza técnica, competitiva, organización interna, y estrategias de negocios rentables.

El sistema contable también sirve de control en los procesos, por lo que es fundamental que se tenga el conocimiento de todas las ventajas que se derivan de la manipulación de esta herramienta.

Los registros contables y los estados de situación financiera y de resultados, son la base para la toma de decisiones en la gerencia, dicha información contiene un resumen del manejo operativo realizado durante un periodo determinado, es importante que este informe este basado en los principios de contabilidad de estudio.

1. Como primer paso para realizar el proceso contable, es mediante los registros, los que se derivan de las transacciones realizadas en cada actividad, sea esta comercial, venta, cobranzas, pagos, entre otros. Aquellos registros están expresados en términos económicos o monetarios, sin embargo hay algunos que solo deben registrarse para revelar la información real, como los anticipos o servicios bajo contratos que no se culminaron en el periodo a evaluar.

2. El segundo paso sería la evaluación de la información recopilada, la clasificación, detectar los posibles registros con errores, o faltantes, con el criterio adecuado al propósito como compañía.

3. Como tercer paso sería la evaluación de los informes, esta función la realiza el personal que toma las decisiones de la compañía, los pueden resultar cambios según el plan propuesto.

4. El fin del proceso contable es el desarrollo de la compañía, a través de los informes financieros diseñados para su beneficio.

#### **1.6.4.7 PRINCIPIOS CONTABLES BASADOS EN NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACION FINANCIERA**

Para la elaboración de los estados financieros y el manejo de la información contable que requieren los usuarios, sean estos los socios, gerentes, proveedores, clientes, entre otros, la contabilidad aplica

principios reconocidos a nivel mundial mediante las reglas generalmente aceptadas, por autoridades conocidas, los cuales tenemos;

Principio de Equidad, Ente, Bienes económicos, Unidad e Medida, compañía en marcha, Valuación del costo, periodo, devengado, objetividad, realización, uniformidad, materialidad, exposición, esencia sobre la forma.

Equidad, la información debe basarse en principios de equidad, es decir que los registros deben ser iguales para todos sin preferencia alguna.

Ente, la información que maneja la compañía debe ser separada del dueño del negocio, la información del negocio tiene que recaudar información de la actividad, mas no de los bienes personales de los que la manejan.

Bienes económicos, Son los bienes materiales e inmateriales que utiliza la entidad para llevar a cabo sus operaciones, estos tienen un valor económico que durante el tiempo pueden ser valuados.

Unidad o Medida, en el caso del Ecuador los estados financieros se valoraran en términos monetarios siendo así el dólar.

Empresa en marcha, este principio implica que la compañía debe permanecer indefinidamente operando en el mercado, con proyecciones a futuro.

Valuación del costo, los activos de una compañía deben ser valuados al costo de adquisición, salvo de que existan otras reglas o criterios de valuación que condicionan los estados financieros que se dan en ciertas circunstancias.

Período. El período anual

Devengado, reconocer el gasto o ingreso que se realiza durante un período pero que aún no ha sido cobrado o pagado en términos monetarios.

Realización, los resultados económicos deben computarse cuando se hayan realizado, o sea cuando se dé por terminada la operación.

Uniformidad, los principios anteriormente mencionados deben darse en forma uniforme de un periodo a otro, para la comparación de los estados financieros.

Materialidad, las omisiones o inexactitudes de partidas son materiales y relevantes porque pueden influir en las decisiones económicas de la compañía.

Exposición, los estados financieros deben presentarse de forma ordenada, agrupada según su grado de liquidez o exigibilidad en el caso del Estado de Situación Financiera, y de los gastos e ingresos respectivamente.

#### **1.6.5 CONTROL INTERNO**

El control interno es una expresión que se utiliza para describir las acciones adoptadas para evaluar y monitorear las operaciones de la empresa.

Existe un plan de control interno que está compuesto por los métodos y medidas que se adoptan con el fin de generar confiabilidad en los datos contables.

Como componentes del plan del control interno, tenemos a el Ambiente de Control, la Evaluación del Riesgo, las Actividades de Control, El Sistema de Información Contable, y el Monitoreo de las actividades.

El Ambiente de Control Interno, lo constituye los elementos importantes y esenciales mediante la integridad y valores éticos del personal, la autoridad y responsabilidad de en cada uno de los procesos, estructura organizacional y las políticas para el personal.

La Evaluación del Riesgo, se da cuando tenemos identificado los riesgos de la entidad, como circunstancias adversas que podrían afectar los objetivos de la empresa, mediante un análisis y manejo en los estados financieros por parte de las auditorías internas o externas.

Actividades de Control Gerencial, son los controles que realiza la gerencia en las operaciones, en la información financiera y en los cumplimientos de los objetivos de la empresa. Implica también las



actividades de protección y conservación de los activos, así como los accesos a los sistemas y archivos de datos.

Sistema de Información Contable, contiene la información suficiente y relevante que se genera de forma oportuna para el cumplimiento de las responsabilidades del personal, estos sistemas deben ser reevaluados cuando existan cambios importantes.

Monitoreo de las Actividades, es la evaluación del control interno, mediante la identificación de los controles débiles, insuficientes, o necesarios para su reforzamiento.

El control interno da como resultado la eficiencia y eficacia de las operaciones, fiabilidad en la información financiera, el cumplimiento de las leyes y normas de los organismos reguladores.

Para la satisfacción de las necesidades de los usuarios de los estados financieros como los inversionistas, empleados, financistas, proveedores, acreedores, clientes, organismos públicos, y público en general hay que cumplir con las características cualitativas como son la Comprensibilidad, connotación o relevancia, confiabilidad, y comparabilidad. Implementar el control interno es indispensable para evitar el fraude o corrupción en las instituciones.

“Los informes financieros fraudulentos son los que contienen errores u omisiones premeditadas en las cantidades o revelaciones con el propósito de engañar a los usuarios. Los informes financieros fraudulentos implican errores intencionales de las cantidades, no de las revelaciones. Las omisiones de cantidades son poco comunes, pero una compañía puede sobrevaluar los ingresos al no considerar las cuentas por pagar y otros pasivos financieros. El fraude, se da por tres razones conocidas como son la presión, la racionalización, y la oportunidad.”  
(Hansen holm & Co 2009; 5)

### **Técnicas de Control Interno**

Para mejorar el proceso del control interno se estudian las cuatro áreas vitales que existen en las compañías las cuales requieren de la

atención de los administradores para que se tomen medidas en fallas o evitar los fraudes, estos son; Ingresos, Cobranzas, Egresos, Inversiones.

Una de las herramientas para el mejoramiento en las áreas antes mencionados y su control, tenemos el presupuesto, el que nos va a prever de la situación financiera del negocio. El plan o presupuesto contiene información que debe ser evaluada según la realidad, permitiendo medir periódicamente las cifras que desea alcanzar la compañía.

La medida de control interno que se redacta el manual de procedimientos de VIMPORT, se basa en la autorización de la gerencia en los procesos, para establecer la legalidad y veracidad, así mismo se establecerá un mecanismo de control permanente en la ejecución de las operaciones, de forma periódica y la evolución con posterioridad a la ejecución de las operaciones.

Logrando de esta manera asegurar la exactitud y confiabilidad de la información y el correcto desempeño de los empleados.

## **CAPITULO II**

### **2.1 CONTEXTUALIZACION DE LA COMPAÑIA**

**RAZON SOCIAL:** FAMCEV S.A.

**MARCA:** VIMPORT

**ACTIVIDAD:** Venta al por menor de electrodomésticos, y otros artículos, se ofrece al consumidor final una gama de artículos de línea blanca como cocinas, neveras, lavadoras, secadoras, etc., otras líneas Televisores, Laptops, Computadoras de escritorio, Equipos de Sonido, etc. y la venta de muebles estancia, comedor, sala, celulares, motocicletas, colchones de marca y calidad con la debida garantía a contado y crédito.

**PROPIETARIOS:** Ana Magdalena Villarroel Ocaña y Deysi Patricia Pérez Montero

**LOCALIZACION:** Matriz. 5 de Junio s/n y Juan Montalvo Provincia de Los Ríos – Babahoyo y, Sucursal. Riobamba

#### **MISIÓN**

“Ofrecer un servicio excelente, entregando la más completa variedad en productos para el hogar, calidad, garantía y facilidades de pago, superando las expectativas de nuestros clientes aportando con el desarrollo constante de nuestros colaboradores y accionistas”.

## **VISIÓN**

Ser líder en la comercialización de artefactos y artículos para el hogar a nivel nacional, con excelente calidad en servicios, otorgando la mayor satisfacción a los clientes y accionistas.

## **OBJETIVOS**

- Vender productos de calidad y garantía a contado y crédito.
- Ofrecer una atención apropiada y satisfactoria para los clientes.
- Abastecerse de artículos tecnológicos y útiles para el consumidor.
- Obtener una rentabilidad creciente para el desarrollo de la compañía.

## **2.2 ANALISIS FODA**

### **FORTALEZAS**

- Precios competitivos.
- Ubicación estrategia en la zona comercial.
- Facilidad de entrega del artículo a nivel nacional de forma gratuita.
- Base de datos sistematizada.

### **OPORTUNIDADES**

- Comercio virtual, ventas por internet, envíos de email, y publicidad a través de redes sociales de forma gratuita debido al auge electrónico.
- Actividad comercial con apertura a distintos mercados y productos debido al auge tecnológico.
- Apertura de financiamiento por parte del estado a los microempresarios.

### **DEBILIDADES**

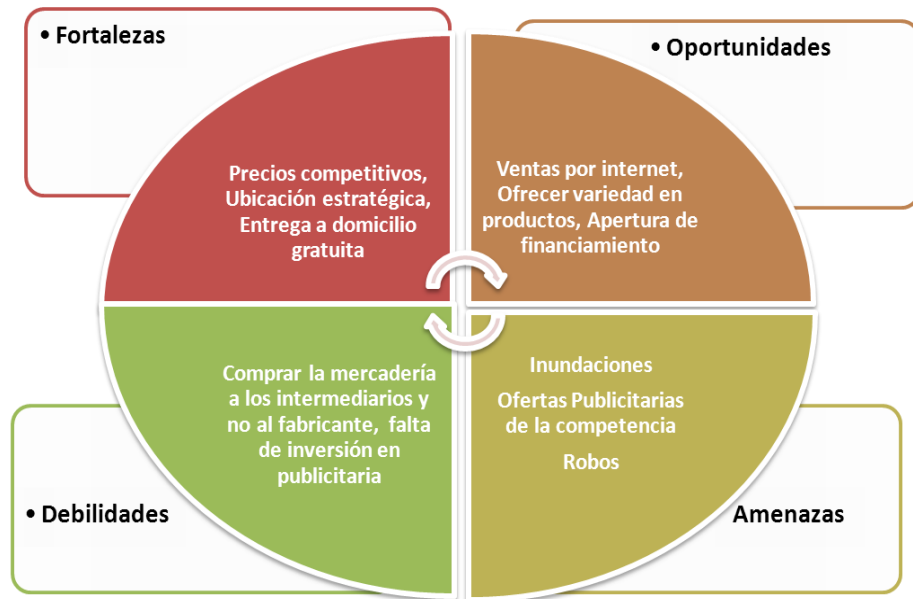
- Comprar la mercadería a los intermediarios y no al fabricante. Problemas en la descoordinación en las actividades y tareas que se realizan en las distintas áreas de trabajo
- Falta de reglamentos, políticas, y manuales de procedimientos.
- Personal desconoce los objetivos, la misión y visión de la empresa.

- Falta de inversión en publicidad.

### AMENAZAS

- Inundaciones podrían afectar la mercadería.
- La gran variedad en ofertas publicitarias de la competencia.
- Robos.

GRÁFICO 1. FODA

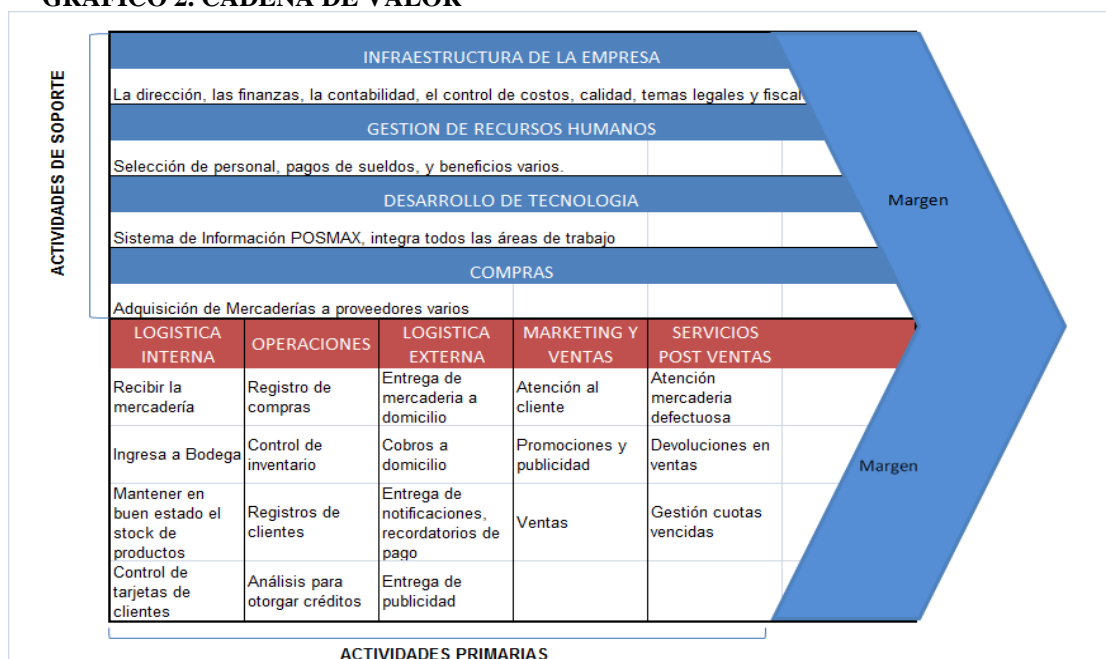


Fuente: Electrodomésticos VIMPORT  
Elaborado por: Jenniffer García

### 2.3 ANÁLISIS DE LOS PROCESOS

Se muestra la situación actual de VIMPORT mediante el análisis en el cuadro de la cadena de valor, que permite ver las ventajas competitivas de la compañía con relación a la competencia y la descripción de los procesos para visualizar las fallas y proponer mejoras.

## GRÁFICO 2. CADENA DE VALOR



Fuente: Electrodomésticos VIMPORT  
Elaborado por: Jenniffer García

### 2.3.1 ACTIVIDADES DE SOPORTE O APOYO

#### INFRAESTRUCTURA DE LA COMPAÑÍA

Está compuesta por la dirección, las finanzas, la contabilidad, el control de precios y costos, la calidad, temas legales y fiscales, el Contador cumple el papel de asesor externo, dirigiendo cada una de las funciones internas en el manejo de la información contable, financiera, y los requerimientos legales y tributarios que requiera la gerencia.

#### GESTION DE RECURSOS HUMANOS

Al ser una compañía con seis empleados el recurso dirigido a esta área no es muy relevante, no existe rotación de empleados, sin embargo si es necesario un control de asistencia, invertir recursos para capacitación del personal.

## **DESARROLLO DE TECNOLOGÍA**

La compañía mantiene su información de manera sistemática, las Cuentas por cobrar, Cuentas por pagar, Bancos, Ventas, Compras, Inventario y Cartera, se ha desarrollado el sistema en base a los requerimientos del negocio.

## **COMPRAS**

La adquisición de mercadería o compras a proveedores lo realiza el gerente únicamente, adquiriendo las marcas más reconocidas en el mercado, de línea blanca LG, Oster, Electrolux, Indurama, Global, entre otras, que la distribuyen los proveedores Dismayor, Mercandina, Viacom, entre otros, también se manejan marcas de motos, como Susuky y muebles de las compañías Ecuamuebles, y Maximuebles. Los cuales mantienen una relación estrecha con la compañía debido a la relación que se mantiene a los años de trabajo, otorgando un crédito en compras hasta seis meses plazo.

### **2.3.2 ACTIVIDADES PRIMARIAS**

#### **LOGÍSTICA INTERNA**

Los pedidos en compras la gerencia lo realiza de manera verbal no existiendo de esta manera un archivo de pedidos y sus respuestas por parte de los distintos proveedores. Mediante el control de pedidos la gerencia podría evaluar la atención de los proveedores y sus respuestas, eligiendo así las mejores propuestas.

Recibir la mercadería, ingresarla a Bodega, mantener en buen estado el stock de mercadería, el control de salidas y la prueba del funcionamiento del producto son procesos internos que corresponden al personal de bodega, los que no están definidos técnicamente dentro de un manual de procesos.

## **OPERACIONES**

Las operaciones como el control de la cartera, el análisis de crédito, el control de inventario, los registros de ventas y compras, se ingresan al sistema de información, sin embargo hay retraso en la información, esto genera inconsistencias debido a una falta de control y definición de los cargos que están autorizados a manejar cada uno de estas operaciones.

## **LOGISTICA EXTERNA**

En la logística externa comprenden los procesos que se dan fuera de la compañía como son la entrega de mercadería a domicilio, cobros a clientes, entrega de papelería y publicidad. Los que realizan este proceso son los vendedores y el cobrador, funciones que deben tener control y supervisión constante para así evitar pérdidas en la compañía.

## **MARKETING Y VENTAS**

El manejo de ventas de mercadería, y la atención al cliente, la realizan los vendedores cumpliendo también conjuntamente con funciones administrativas. Para el otorgamiento de crédito la compañía tiene la ventaja que sus clientes son muy recurrentes por lo que no se destina mucho tiempo en investigar los domicilios y datos de nuevos clientes. El segmento del mercado en edad es de 30-50 años de edad, personas altamente activas, con un riesgo bajo de incobrabilidad.

Las ventas se concentran en la línea blanca, línea café, y en muebles.

El marketing lo realizan entre varias personas, no hay una sola persona definida para este cargo siendo la gerencia el responsable.

Es muy bajo el aporte publicitario, sólo se lo realiza través de radio y redes sociales.



## SERVICIOS POST VENTAS

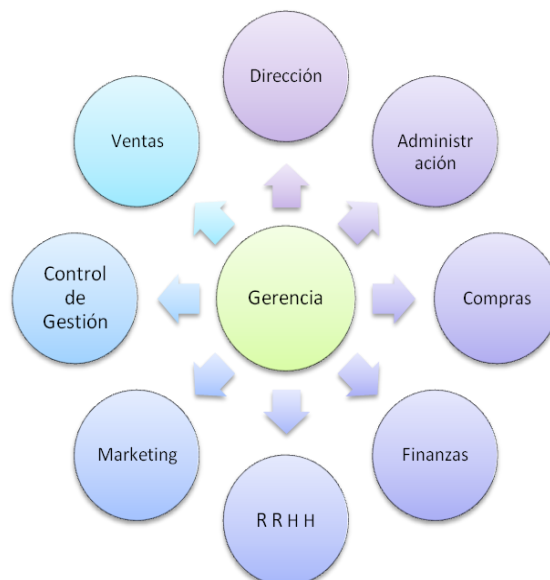
Los servicios post ventas son los procesos que se realizan después de la venta, el cobro a clientes, la atención de clientes insatisfechos, estos servicios no están definidos técnicamente.

## 2.4 ANÁLISIS FUNCIONES DE LA GERENCIA

Cabe destacar que la gerencia cumple un rol imperante en los procesos como lo muestra el Gráfico 3. Como microempresa es natural que al principio la gerencia tenga gran disponibilidad para resolver los asuntos en cada área de trabajo, pero cuando el negocio empieza a crecer deberá contar con alguien más para no poner en riesgo el negocio.

Las tareas que realiza la gerencia restan atención a otras áreas importantes de la empresa para que se dé un desarrollo constante, se propone delegar las funciones a un asistente, esto sería un paso importante para que la gerencia desarrolle ideas que beneficien a futuro a la compañía.

**GRÁFICO 3. ANÁLISIS FUNCIONES DE LA GERENCIA**



Fuente: Electrodomésticos VIMPORT  
Elaborado por: Jenniffer García

## 2.5 MERCADO

Según el análisis económico de la venta de electrodomésticos en el mercado la acogida se dirige hacia los equipos tecnológicos, como televisores de pantalla plana, lectores de video, equipos de audio, lavadoras y secadoras. “La producción nacional de electrodomésticos ha crecido en los últimos cinco años a un 72% según cifras del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC, el 80% de la producción de la Marca Mabe se exporta.

El 70% de materia prima que utilizan las compañías es nacional. El 30% restante importado de México, Argentina y Brasil. Según el censo económico del INEC, 102 compañías fabrican a nivel nacional aparatos de uso doméstico. El mercado nacional también abre sus puertas a productos importados de las compañías Haceb y Electrolux.

Los productos de audio y video son las estrellas a la hora de comprar, se cambian continuamente en los hogares (2 a 4 años), en tanto que las cocinas y refrigeradoras superan los 10 años de uso, sin que signifique que los aparatos estén dañados.

La innovación tecnológica se convirtió para los importadores en la principal herramienta; antes los cambios eran a mediano plazo, entre 3 y 5 años para algunos equipos, hoy los cambios son en meses, lo que beneficia el introducir a los mercados nuevos artefactos.

En el 2011 se destinaron \$600 millones y en el 2012 se destinaron \$ 100 millones más para la importación; el principal factor es la tendencia al consumo de productos para equipar las nuevas unidades habitacionales entregadas a través de créditos o bonos por el Gobierno.

Marcelo Varela, analista económico de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (Flacso), apunta que la producción nacional de línea blanca, medida en dólares, se incrementó en 132,5 millones entre 2005 y 2010, es decir, un 76,77%. En el ámbito tributario el comercio y la industria contribuyen al Estado con el 20,7% y 17,7% respectivamente, en impuestos.” (El telégrafo 26.09.2012)

## 2.6 PUBLICIDAD

Sólo un 47% de consumidores alrededor del mundo dicen confiar en anuncios pagos (televisión, revistas y periódicos), una disminución de 20% comparada a 2009.

El 92% de los consumidores mundiales dicen que confían en la publicidad “ganada” (boca-a-boca y las recomendaciones de amigos y familiares) por encima de todas las otras formas de publicidad, un aumento del 18% desde 2007.

Las sugerencias y reviews de consumidores online son la segunda forma más fiable de publicidad. El 70% de los consumidores globales confían en ello, un aumento del 15% en cuatro años. (Nielsen, 01.01.2012)

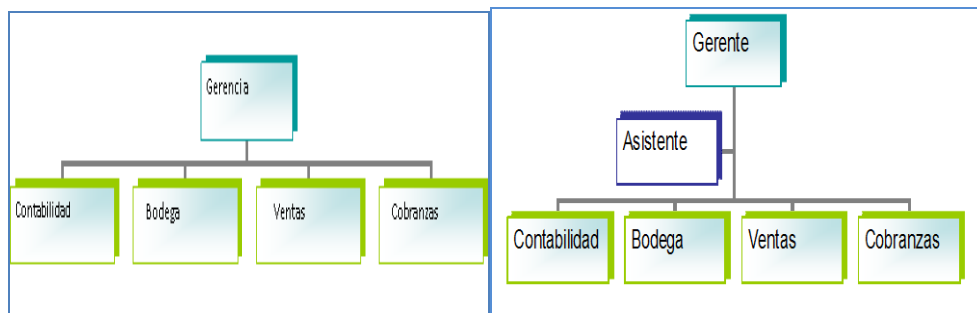
## 2.7 PROPUESTA EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional en la designación de las funciones de cada participante en la organización, dentro de este se enmarcan sus responsabilidades, y obligaciones, así también como el establecimiento de niveles jerárquicos y funcionales.

La estructura organizacional en la compañía VIMPORT es de forma lineal la gerencia, está a cargo de cada una de las áreas de ventas, compras, bodega, contabilidad y cobranzas.

Como propuesta en el organigrama actual general estructural se incluirá a un asistente que se encargará de apoyar a las tareas operativas que realiza la gerencia en las diferentes áreas de trabajo.

**GRAFICO 4. ANTES Y DESPUES DE ORGANIGRAMA**



Fuente: Electrodomésticos VIMPORT  
Elaborado por: Jenniffer García

## 2.8 PROPUESTA DE INNOVACIÓN TECNOLOGÍA

Se propone adquirir productos tecnológicos para ofrecer a los clientes y para el crecimiento económico de la empresa según estadísticas, pues con el auge electrónico tienen más acogida en la actualidad.

“Con el crecimiento de Internet y el empequeñecimiento del hardware, la tecnología se acerca cada vez más a las promesas de la era de la informática: ubicuidad, portabilidad y servicios a la carta.

En 2012 grandes marcas como Google, Samsung, Microsoft y Kindle lanzaron tabletas muy atractivas que están compitiendo fuertemente con las iPad, tanto en 7 como 10 pulgadas.

Con el empequeñecimiento de la computación, los estándares han cambiado. La laptop es la nueva computadora de escritorio y el net Books y ultra Books son las nuevas portátiles.

Cada vez más objetos que antes eran, por así decirlo, tontos, ahora son inteligentes. Considera estos ejemplos: básculas con wi-fi que transmiten y mantienen un registro de tu peso e índice de masa corporal; frascos de medicamentos que emiten alertas programadas para recordar la toma de fármacos; calcomanías de los automóviles que automatizan los cobros en autopistas y pueden consultarse y recargarse en internet; electrodomésticos como refrigeradores o macetas que emiten reportes en línea. Esos objetos conectados son solo parte de una larga lista de gadgets que miden tu ubicación, velocidad, quema de calorías, niveles de glucosa, presión arterial, costumbres, disciplina e incluso estado de ánimo.

Esta conectividad seguirá aumentando en 2013 y los años sucesivos y eventualmente objetos como aspiradoras, zapatillas deportivas y probablemente joyería estarán conectados.

The Wall Street Journal publicó en noviembre que los teléfonos con pantallas de plástico que se doblan llegarán al mercado en el primer semestre de 2013. Otras compañías, como Sony, trabajan en la misma

tecnología. Estas pantallas harán al teléfono más ligero y resistente a las caídas.” (MetroEcuador 04.01.2013)

Hay muchas opciones en tecnología que se puede ofrecer a los clientes en un futuro, ante la constante renovación de los productos tecnológicos es importante estar actualizados y ofrecer producto de vanguardia.

## 2.9 PROPUESTA PUBLICITARIA

Tomando en cuenta la estadística antes mencionada sobre la manera más confiable del consumidor para prestar atención a una publicidad, se toma como base al 92% que prefiere una publicidad boca a boca y el 70% que prefiere publicidad online, además cabe mencionar que son más económicas que usar radio o televisión, a continuación mencionamos las tres opciones que se propone aplicar para posesionar la imagen de VIMPORT y sus productos en la mente del consumidor.

Mensajes de texto vía celular (Movistar, Claro) para atraer nuevos clientes con promociones convenientes.

### CUADRO 1. MENSAJES DE TEXTO

MENSAJES DE TEXTO	OPERADORA	COSTO	TIEMPO	TOTAL COSTO
<b>1,000</b>	Movi	0.07 ctvs. c/u	1 mes	\$ 70.00
<b>1,000</b>	Claro	0.07 ctvs. c/u	1 mes	\$ 70.00
Total				<b>\$ 140.00</b>

Fuente: Electrodomésticos VIMPORT  
Elaborado por: Jenniffer García

Llamadas telefónicas a la cartera de clientes existentes para mantener su fidelidad e informar sobre promociones.

### CUADRO 2. LLAMADAS TELEFONICAS

Cliente	Tiempo de llamada	Costo promedio	Total cartera	Tiempo	TOTAL COSTO
<b>Xxxxxxxxxx</b>	2 minutos	0.26	1,000	1 mes	<b>\$ 260.00</b>

Fuente: Electrodomésticos VIMPORT  
Elaborado por: Jenniffer García

Material P.O.P con imágenes de los productos para que el cliente visualice de manera atractiva nuestras ofertas.

### CUADRO 3. MATERIAL P.O.P.

Material P.O.P	Costo	Cantidad	Tiempo	TOTAL COSTO
<b>Trípticos</b>	Usd 10 c/100	2,000	1 mes	<b>\$ 200.00</b>

Fuente: Electrodomésticos VIMPORT  
Elaborado por: Jenniffer García

Creación de una página web que permitirá el acceso 24 horas al día 7 días a la semana al cliente que despierte interés en obtener información sobre nuestra compañía y productos ofertas.

### CUADRO 4. PÁGINA WEB

Pagina Web	Costo	Tiempo
<b>Modelo 19A "BLACK"</b>	USD 300 c/año	Indefinido

Fuente: Electrodomésticos VIMPORT  
Elaborado por: Jenniffer García

**Convenios con proveedores:** a cambio de promocionar una marca en especial se puede solicitar donaciones de electrodomésticos para motivar al cliente con obsequios por compras que van desde un monto específico según las condiciones impuestas por el área comercial o ventas.

### Gráficos Publicitarios

Presentar posibles ejemplos de gráficos publicitarios que servirán para potencializar la marca y promocionar los productos en los trípticos y página online a los clientes potenciales y los ya existentes.





## 2.10 ESTRATEGIAS DE VENTAS

Una de las estrategias propuestas son las ventas por temporada, sean estas por días festivos, cambios climatológicos, situaciones deportivas, culturales, elecciones, etc.

Según el análisis FODA, una de las Fortalezas que tiene la compañía es la ubicación estratégica del local comercial, por lo que hay que aprovechar la acogida del lugar para la adquisición de la mercadería y ofrecer promociones basándose en satisfacer las necesidades del cliente según la ocasión.

A continuación se presenta un cuadro donde se consideran la mayor demanda en productos según las fechas festivas, también sirve como guía para la apertura de nuevas líneas en la adquisición de mercadería y a justo a tiempo.

**CUADRO 5. FECHAS FESTIVAS Y SU DEMANDA**

Meses	Feriado	Región	Fechas	Mayor demanda
Enero	Fin de año	Fecha Nacional	31-dic	Línea Blanca, artículos de tecnología
Enero	Inicio de Año	Fecha Nacional	01-ene	Línea Blanca, artículos de tecnología
Enero	Día de Reyes	Fecha festiva	06-ene	Línea café, y otros artículos de tecnología
Febrero	Carnaval	Fecha Nacional	11-feb	Artículos para playa
Febrero	Día de los Enamorados	Fecha festiva	14-feb	Ipod, Tablet, PC, otras tecnologías
Marzo	Día de la Mujer	Fecha festiva	08-mar	Ipod, Tablet, PC, otras tecnologías
Marzo	Viernes Santo	Fecha Nacional	29-mar	Artículos varios del hogar
Mayo	Día del Trabajo	Fecha	01-may	Ipod, Tablet, PC, otras

		Nacional		tecnologías
Mayo	Día de la Madre	Fecha festiva	12-may	Línea blanca, café, y muebles, tecnología
Junio	Día del Padre	Fecha festiva	16-jun	Motos, línea café, entre otros
Diciembre	Navidad	Fecha Nacional	25-dic	Línea blanca y otros artículos de tecnología

Fuente: Electrodomésticos VIMPORT  
Elaborado por: Jenniffer García

## 2.11 ANÁLISIS DE VENTAS

Según la información financiera del año 2012 presentamos un capital mínimo de 800 dólares, con repartición del 50% por cada socia, en las ventas tenemos un promedio mensual de \$ 45 mil dólares, un costo de venta de \$40 mil dólares generando una ganancia \$ 5 mil mensual.

La empresa tiene un porcentaje del 89% de ventas a crédito, y un 11% de ventas a contado, la cartera representa el 63% de sus activos totales por lo que es indispensable un control más enfocado en las cobranzas, de eso depende la estabilidad de la empresa.

Si la empresa se orienta a cumplir con las propuestas dadas se presenta a continuación una proyección en ventas, costos, y rentabilidad basadas en la inversión de publicidad, la contratación de un asistente, la adquisición de productos tecnológicos, lo que hará que sus ventas aumenten en un 20%, sus gastos en un 10% obteniendo de esta forma una rentabilidad del 7% más que el año anterior.

## PROYECCIÓN EN VENTAS AÑO 2013

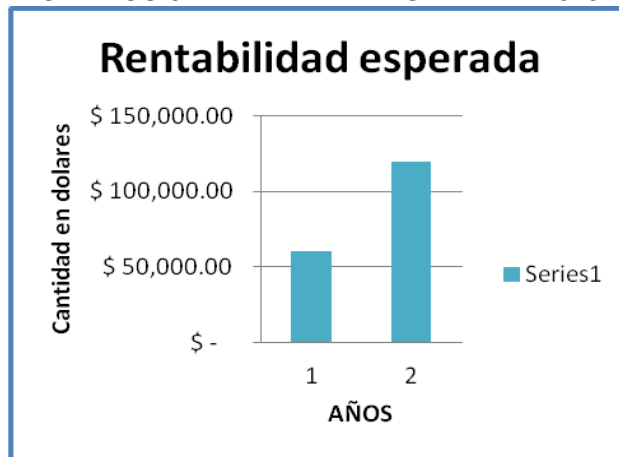
CUADRO 6. PROYECCIÓN VENTAS

	% Inc.	2012	2013
Ventas	20%	\$ 540.000,00	\$ 648.000,00
Costos	10%	\$ 480.000,00	\$ 528.000,00
<b>Rentabilidad</b>	<b>7%</b>	<b>\$ 60.000,00</b>	<b>\$ 120.000,00</b>

Fuente: Electrodomésticos VIMPORT  
Elaborado por: Jenniffer García



**GRÁFICO 5. RENTABILIDA ESPERADA 2013**



Fuente: Electrodomésticos VIMPORT  
Elaborado por: Jenniffer García

Además de los aspectos antes mencionados también se propone diseñar un manual de políticas, procedimientos y controles internos que les sirva de guía a los usuarios para reducir los tiempos en las funciones del personal, aprovechar los recursos o herramientas financieras, evitar robos, fraudes o inseguridad, obtener resultados confiables de los informes financieros, tener un marco legal en la contratación de empleados, saber con exactitud las pérdidas o ganancias de la compañía para la toma de decisiones y se cumpla con los objetivos propuestos de la compañía.

**3 CAPITULO III**

**3.1 PROPUESTA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS, POLITICAS Y CONTROLES INTERNOS EN LA  
COMERCIALIZADORA VIMPORT**

**COMPAÑÍA FAMCEV S.A.  
ELECTRODOMESTICOS VIMPORT**

**MANUAL DE POLÍTICAS,  
PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES  
INTERNOS**

**BABAHOYO –ECUADOR**

**MPVIMPORT001**

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>MPVIMPORT001</b>	FECHA	D	M	A
		ELABOR:	-	-	-
		ACTUALIZ.:	-	-	-

## Índice General

SECCION I: GENERALIDADES .....	43
1.1 INTRODUCCION.....	44
1.2 OBJETIVO.....	44
1.3 ALCANCE.....	44
1.4 RESPONSABLES.....	44
1.5 ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL.....	45
1.6 FUNCIONES.....	45
1.6.1 GERENTE GENERAL Y ADMINISTRATIVO .....	45
1.6.2 VENEDORES .....	46
1.6.3 ASISTENTE OPERATIVO Y CONTABLE.....	47
1.6.4 COBRANZAS .....	48
1.6.5 BODEGA .....	48
1.6.6 ASESOR EXTERNO – CONTADOR .....	49
1.7 MAPA DE PROCESOS.....	50
SECCION II: PROCEDIMIENTOS .....	51
2.1 DOCUMENTOS Y ABREVIATURAS.....	52
2.2 001-P1 PROCESO DE COMPRAS.....	53
2.3 001-P2 PROCESOS DE VENTAS A CONTADO, A CRÉDITO Y DEVOLUCIÓN EN VENTAS.....	57
2.4 001-P3 PROCESO COBRANZAS.....	66
2.5 001-P4 PROCESO MANEJO DE NOMINA, PERSONAL.....	71
2.6 001-P5 PROCESO MANEJO DE INFORMACION CONTABLE Y FINANCIERA.....	75
SECCION III : ANEXOS .....	83
3.1 AVISO DE VENCIMIENTO.....	84
3.2 COMPROBANTE DE DIARIO.....	85
3.3 COMPROBANTE DE EGRESO.....	85
3.4 COMPROBANTE DE INGRESO.....	86
3.5 COMPROBANTE DE RETENCION.....	86
3.6 COTIZACION.....	87
3.7 FACTURA.....	87
3.8 GUÍA DE REMISIÓN.....	88
3.9 NOTA DE CREDITO.....	88
3.10 ORDEN DE COMPRA.....	89
3.11 RECIBO DE COBRO Y RECIBO MANUAL.....	90
3.12 SOLICITUD DE CRÉDITO.....	91
3.13 TARJETA DE CUENTA CORRIENTE CLIENTE.....	92

<b>VIMPORT</b> ELECTRODOMESTICOS	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>MPVIMPORT001</b>	FECHA	D	M	A
		ELABOR:	-	-	-
		ACTUALIZ.:	-	-	-

## SECCION I: GENERALIDADES

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>MPVIMPORT001</b>	<b>FECHA</b>	<b>D</b>	<b>M</b>	<b>A</b>
		<b>ELABOR:</b>	-	-	-
		<b>ACTUALIZ.:</b>	-	-	-

## 1.1 INTRODUCCION

El presente manual tiene como objetivo contribuir a la gestión del funcionamiento organizacional administrativo, orientar y uniformar la conducta interna del grupo humano que opera en las distintas áreas de trabajo, está compuesto de indicaciones básicas sobre como el personal debe desarrollarse en conjunto y por separado.

El orden y la forma sistemática de la información permiten a los usuarios realizar los procesos cumpliendo con los pasos importantes de la administración, como son la organización, la planificación, ejecución, previsión, dirección y control.

La interrelación de los procesos, permite establecer una buena conducta en el desarrollo de los procesos y la distribución de las funciones.

## 1.2 OBJETIVO

El documento tiene como objetivo ser una guía para el personal que labora en la compañía, logrando con eficiencia la realización de las tareas asignadas, el cumplimiento de las funciones y el objetivo principal de la compañía.

## 1.3 ALCANCE

El manual de procedimientos se aplicará en todos los departamentos que maneja la compañía, como es la gerencia general, ventas, bodega, cobranzas y contabilidad.

## 1.4 RESPONSABLES

**Elaborado por:** Econ. Jenniffer García

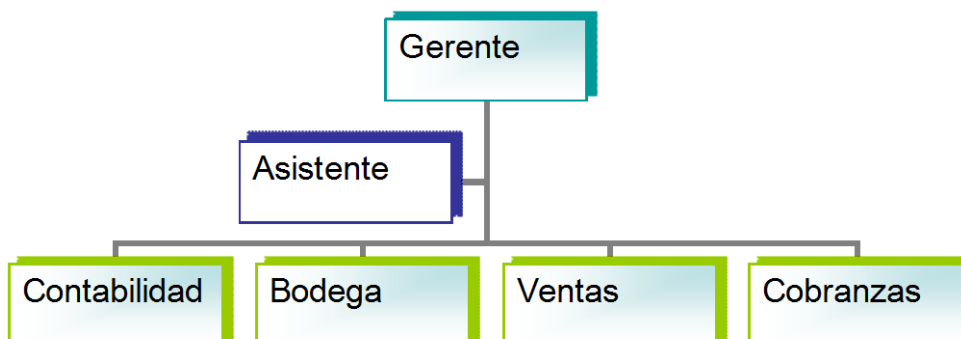
**Revisado por:** El personal de la compañía

**Autorizado y Aprobado por:** El gerente general

<b>VIMPORT</b> ELECTRODOMESTICOS	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> MPVIMPORT001	FECHA	D	M	A
		ELABOR:	-	-	-
		ACTUALIZ.:	-	-	-

## 1.5 ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL

GRÁFICO 1 ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL



Fuente: Compañía de Electrodomésticos VIMPORT  
Realizado por: Jenniffer García Cantos

## 1.6 FUNCIONES

### 1.6.1 GERENTE GENERAL Y ADMINISTRATIVO


- Representante legal de la compañía
- Controlar el buen funcionamiento del sistema de información
- Supervisar las entradas y salidas de mercaderías
- Cumplir y hacer cumplir con las políticas, y procedimientos establecidos.
- Cuidar las gestiones del personal
- Analizar las ventas a crédito
- Aprobar los préstamos a los empleados
- Autorizar pagos de compras
- Conformar y verificar la documentación que resulta de los procesos
- Disponer y autorizar el manejo del efectivo
- Aprobar permisos y licencias al personal
- Aprobar turnos rotativos de empleados, y vacaciones
- Controlar la asistencia del personal
- Controlar y autorizar el uso eficiente de los suministros de oficina y limpieza

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>MPVIMPORT001</b>	FECHA	D	M	A
		ELABOR:	-	-	-
		ACTUALIZ.:	-	-	-

- Realizar el contacto con los proveedores para la adquisición de la mercadería de manera oportuna
- Revisar las cotizaciones de precios, características del producto y demás según la conveniencia del negocio
- Establecer la negociación del convenio de pago a los proveedores
- Supervisar las condiciones en las que se recibe la mercadería y el orden en la bodega
- Controlar el manejo eficiente del sistema de información POSMAX, y actualización del mismo
- Vigilar el stock en mercaderías
- Buscar alternativas para mejorar la calidad y presentación del producto ofrecido
- Analizar las políticas de precio para los clientes
- Verificar que se cumpla con las políticas para el otorgamiento de crédito al cliente.
- Analizar la competencia en precios.
- Proponer una investigación de mercado.
- Controlar que se brinde una correcta atención personalizada al cliente
- Analizar las propuestas de diseños de publicidad para promover el negocio
- Evaluar los reportes diarios de ventas y cobros
- Evaluar el cronograma de cartera vencidas
- Evaluar el grado de satisfacción al cliente
- Supervisar el servicio técnico y asistencia de reclamos de productos con fallas.

### **1.6.2 VENDEDORES**

- Atención al cliente
- Verificar la existencia de mercadería
- Ofrecer el producto que satisfaga las necesidades el cliente
- Realizar la cotización para el cliente que lo requiere
- Realizar la gestión de entrega del producto


	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>MPVIMPORT001</b>	FECHA	D	M	A
		ELABOR:	-	-	-
		ACTUALIZ.:	-	-	-

- Revisar la información y aprobación del cliente para el otorgamiento del crédito
- Verificar la correcta emisión de los documentos que resultan de la venta
- Mantener el control de la cartera vencida y realizar un seguimiento de los clientes
- Cumplir con las políticas de precios y descuentos en ventas
- Colocar la porta precio a los productos.
- Recomendar planes y procedimientos de ventas

### 1.6.3 ASISTENTE OPERATIVO Y CONTABLE

- Controlar el correcto uso de la documentación de manera secuencial.
- Controlar el correcto ingreso de la información al sistema POSMAX.
- Controlar las cuentas bancarias de la compañía.
- Custodiar valores en efectivo que resultan del cobro diario.
- Elaborar correctamente los comprobantes de retención, y comprobantes de ingresos y egresos.
- Elaborar los roles de pago.
- Generar el comprobante de pago para el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IEES, y los cambios respectivos en sueldos y horas extras de los trabajadores.
- Realizar los distintos reportes que solicite la gerencia y el contador de la compañía.
- Realizar los reportes mensuales para el pago de impuestos.
- Elaborar el Anexo que se reporte al SRI (Servicio de Rentas Internas).
- Mantener el archivo correcto de la documentación.
- Realizar un reporte del sistema del stock de mercadería cuando sea solicitada.
- Cumplir con las políticas y procedimientos establecidos.
- Realizar los diversos trámites en los entes de control como la Superintendencia de Compañías, Servicio de Rentas Internas SRI,



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>MPVIMPORT001</b>	<b>FECHA</b>	<b>D</b>	<b>M</b>	<b>A</b>
		<b>ELABOR:</b>	-	-	-
		<b>ACTUALIZ.:</b>	-	-	-

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IEES, Ministerio de Relaciones Laborales, etc.


- Generar reportes oportunos de los resultados obtenidos para la toma de decisiones de la gerencia.
- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones tributarias vigentes en el Ecuador.

#### **1.6.4 COBRANZAS**

- Realizar el recorrido del cronograma de cobros diarios.
- Mantener un control secuencial de la documentación que está a su cargo como son los Recibos de Cobros, y tarjetas de clientes.
- Mantener un stock de los documentos a su cargo.
- Mantener una relación cordial con los clientes.
- Entregar las notificaciones, recordatorios, y demás afiches publicitarios a los clientes.
- Informar las novedades de las visitas.
- Realizar la confirmación de direcciones de clientes para la aprobación del crédito.
- Investigar nuevos métodos de cobranzas.
- Cumplir con las políticas de cobranzas establecidas

#### **1.6.5 BODEGA**

- Mantener un control de entradas y salidas de mercadería.
- Verificar el producto despachado.
- Probar el producto antes de la entrega
- Verificar el correcto llenado de la factura emitida al cliente y su firma conforme.
- Informar las anomalías en productos
- Mantener en buen estado el producto.
- Utilizar correctamente el producto al momento de la demostración.
- Custodiar la mercadería para evitar robos.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>MPVIMPORT001</b>	FECHA	D	M	A
		ELABOR:	-	-	-
		ACTUALIZ.:	-	-	-

- Atender las solicitudes de los reporte de stock mediante inventario físico.

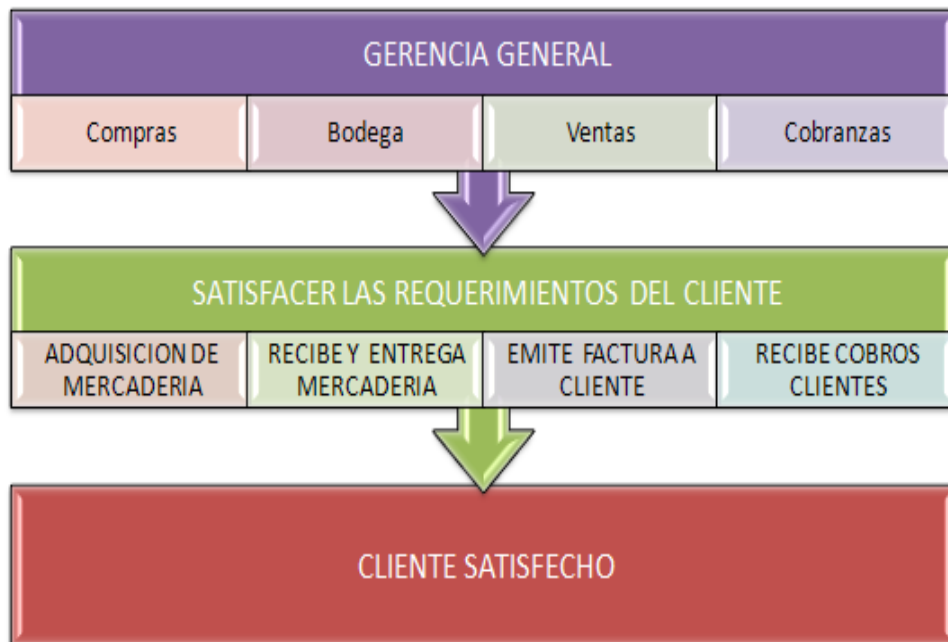
#### **1.6.6 ASESOR EXTERNO – CONTADOR**

- Asesorar a la gerencia sobre asuntos legales de la compañía.
- Desarrollar políticas que permitan recuperar la cartera vencida.
- Desarrollar los manuales, políticas, y procedimientos y otras para el buen funcionamiento del negocio.
- Reportes oportunos de resultados de la compañía.
- Mantener una supervisión constante del sistema de contabilidad conforme a las políticas contables.
- Coordinar la entrega oportuna de la información a la gerencia.
- Analizar e interpretar los estados financieros de la compañía.
- Vigilar el cumplimiento de las normas de contabilidad, y reglamentos legales, LRTI. Etc.
- Realizar las declaraciones de impuestos ante el SRI.
- Supervisar al asistente a su cargo.
- Realizar ajustes y demás partidas necesarias para la presentación de los Estados Financieros.

<b>VIMPORT</b> ELECTRODOMESTICOS	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MPVIMPORT001	FECHA	D	M	A
		ELABOR:	-	-	-
		ACTUALIZ.:	-	-	-

## 1.7 MAPA DE PROCESOS

GRÁFICO 2: MAPA DE PROCESOS



Fuente: Compañía FAMCEV S.A. Electrodomésticos VIMPORT  
 Elaborado por: Jenniffer García

<b>VIMPORT</b> ELECTRODOMESTICOS	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>MPVIMPORT001</b>	<b>FECHA</b>	<b>D</b>	<b>M</b>	<b>A</b>
		<b>ELABOR:</b>	-	-	-
		<b>ACTUALIZ.:</b>	-	-	-

## **SECCION II: PROCEDIMIENTOS**

<b>VIMPORT</b> ELECTRODOMESTICOS	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> MPVIMPORT001	<b>FECHA</b>	<b>D</b>	<b>M</b>	<b>A</b>
		<b>ELABOR:</b>	-	-	-
		<b>ACTUALIZ.:</b>	-	-	-

## 2.1 DOCUMENTOS Y ABREVIATURAS

### CUADRO 7. DOCUMENTOS Y ABREVIATURAS

#### Nomenclatura

<b>DOCUMENTOS</b>	<b>ABREVIATURAS</b>	<b>FORMATO</b>
AVISO DE VENCIMIENTO	AV	ANEXO 3.1
COMPROBANTE DE DIARIO	CR	ANEXO 3.2
COMPROBANTE DE EGRESO	CE	ANEXO 3.3
COMPROBANTE DE INGRESO	CI	ANEXO 3.4
COMPROBANTE DE RETENCION	CR	ANEXO 3.5
COTIZACION	CT	ANEXO 3.6
FACTURA	FC	ANEXO 3.7
GUIA DE REMISION	GR	ANEXO 3.8
NOTA DE CREDITO	NC	ANEXO 3.9
ORDEN DE COMPRA	O/C	ANEXO 3.10
RECIBO DE COBRO	RC	ANEXO 3.11
RECIBO MANUAL	RM	ANEXO 3.11
SISTEMA DE INFORMACIÓN	SI	
SOLICITUD DE CRÉDITO	SC	ANEXO 3.12
TARJETA DE CUENTA CORRIENTE CLIENTE	TC	ANEXO 3.13

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>MPVIMPORT001</b>	<b>FECHA</b>	<b>D</b>	<b>M</b>	<b>A</b>
		<b>ELABOR:</b>	-	-	-
		<b>ACTUALIZ.:</b>	-	-	-

## 2.2 001-P1 PROCESO DE COMPRAS

### RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:

Gerente General

### OBJETIVO:

Proveer de mercadería a la compañía en forma oportuna mediante una evaluación de los proveedores y el requerimiento de la empresa, con el fin de desarrollar eficientemente la actividad económica y alcanzar los objetivos planteados, evitando de esta forma realizar compras excesivas o costosas.

### POLITICAS:

- El trato con el proveedor lo realiza el gerente, la forma de pago, descuentos y promociones.
- Realizar la revisión física de la mercadería antes de ingresarla a la bodega.
- Mantener, y dar buen uso y cuidado de la mercadería dentro de la compañía.
- Realizar el informe de las entradas y salidas de mercadería de la bodega.
- Revisar la calidad del producto.
- Que la mercadería tenga su respectiva garantía.
- La puesta de precios a los productos en exposición.

### CONTROLES:

- Evaluar la calidad, y cantidad de los productos y sus proveedores.
- Analizar la requisición de los suministros y otros artículos para la oficina.
- Revisar los precios de los productos.
- Controlar el consumo de suministros y materiales de oficina.
- Realizar el levantamiento físico, o inventario de la mercadería.

<b>VIMPORT</b> ELECTRODOMESTICOS	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> MPVIMPORT001	FECHA	D	M	A
		ELABOR:	-	-	-
		ACTUALIZ.:	-	-	-

## DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE COMPRAS:

**CUADRO 8. PROCESO DE COMPRAS**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	Nº	DESCRIPCION
Gerente	1	Verifica saldo de existencia de mercadería en Bodega.
Gerente	2	Si hay un producto escaso en la Bodega realiza cotizaciones a varios proveedores para su adquisición
Gerente	3	Compara las características del producto escaso en el Mercado, y verificar las condiciones de pagos.
Gerente	4	Realiza el pedido del producto para abastecerse a través de un formulario de O/C
Proveedor	5	Recibe O/C de productos, y envía CT con las características del producto, garantía, precios, y condiciones de pagos
Gerente	6	Recibe CT, verifica precios y autoriza la compra.
Proveedor	7	Despacha la mercadería a través de camiones a la compañía y la FC de venta la recibe el gerente
Gerente	8	Recepta la FC de proveedor, firma el documento y envía a Bodega para su recepción.
Bodeguero	9	Recibe y revisa la mercadería, la FC, y verifica que el producto este en buen estado y completo
Asistente Operativo	10	Recibe FC de proveedor la registra contablemente, emite físicamente el cheque, y retención, entrega el juego contable completo a gerencia para su revisión y aprobación.
Gerente	11	Revisa registros contables y documentación, firma el cheque y retención, entrega al proveedor el original de CR y cheque firmado

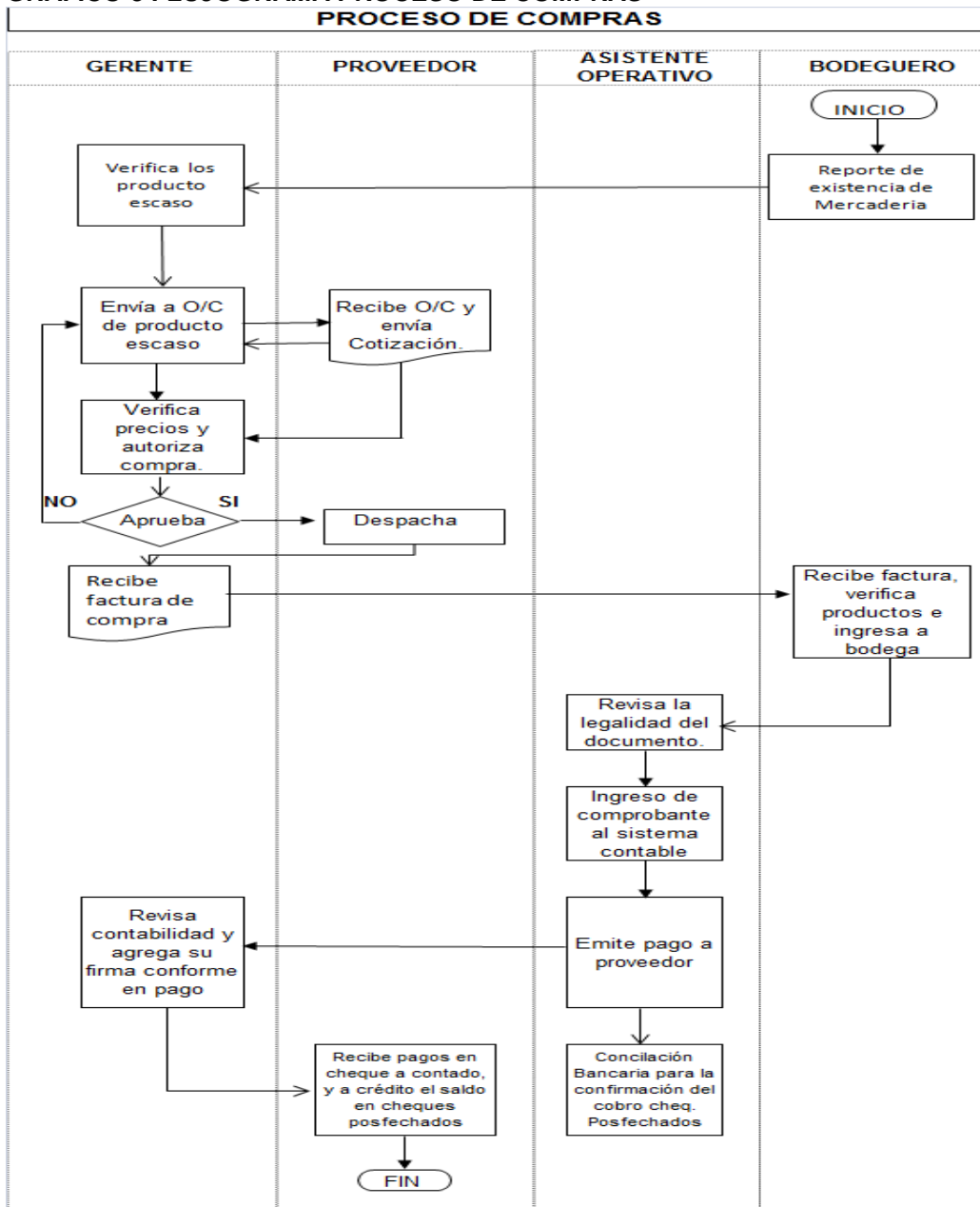
<b>VIMPORT</b> ELECTRODOMESTICOS	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>MPVIMPORT001</b>	FECHA	D	M	A
		ELABOR:	-	-	-
		ACTUALIZ.:	-	-	-

Gerente	14	<b>En compras a crédito</b> , emite cheques a fechas, un pago inicial y el saldo según la negociación de pago.
Gerente	13	<b>En compras a contado</b> , cancela el valor total de la FC
Proveedor	12	Recibe CR, y Cheques, firma el CE, conformando el recibo del pago de la factura.
Asistente Operativo	15	Revisa SI reporte de pagos por vencer o posfechados
Proveedor	16	Verifica los cheques recibidos posfechados, para enviarlos a depositar según la fecha de cobro.
Asistente Operativo	17	Al finalizar el mes, realiza la respectiva conciliación bancaria
Gerente	18	Revisa la conciliación bancaria realiza del mes, verifica saldos de bodega para su control.




## FLUJOGRAMA PROCESO EN COMPRAS:

GRÁFICO 8 FLUJOGRAMA PROCESO DE COMPRAS



Fuente: Compañía FAMCEV S.A. Electrodomésticos VIMPORT  
 Elaborado por: Jenniffer García

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>MPVIMPORT001</b>	FECHA	D	M	A
		ELABOR:	-	-	-
		ACTUALIZ.:	-	-	-

## 2.3 001-P2 PROCESOS DE VENTAS A CONTADO, A CRÉDITO Y DEVOLUCIÓN EN VENTAS

### RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:

Vendedores

### OBJETIVO:

Satisfacer las necesidades del consumidor final, con cordialidad, buen trato, otorgando a los clientes la facilidad en la adquisición de electrodomésticos entre otros artículos que ofrece la compañía, de esta forma obtener una rentabilidad, mediante las facilidades de pago que se ofrecen.

### POLITICAS:

- El descuento en ventas a contado será hasta un 12%.
- El cliente debe otorgar los documentos para el crédito, como son RUC, o cédula de Identidad, Dirección de Domicilio, Teléfono, referencias personales y de trabajo, de ser el caso garante, para la respectiva evaluación crediticia.
- Revisar en el buró de crédito, el historial crediticio del cliente.
- La tasa de interés de financiamiento será de acuerdo a la tasa de crédito de consumo que este vigente en el mercado.
- Se debe realizar la verificación del domicilio del cliente en caso de clientes nuevos y demás datos.
- La no aceptación de devoluciones después de la salida de la mercadería a menos que la garantía lo cubra.
- El cliente deberá cumplir con estabilidad económica.
- Los clientes que no tengan una estabilidad económica, solo se le otorgará el crédito siempre y cuando muestre una garantía o garante.
- El monto máximo de crédito por primera vez es hasta 700 dólares.
- El periodo de crédito son a 6, 9 y 12 meses plazo.

<b>VIMPORT</b> ELECTRODOMESTICOS	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> MPVIMPORT001	FECHA	D	M	A
		ELABOR:	-	-	-
		ACTUALIZ.:	-	-	-

### CONTROLES:

- Controlar la rapidez de la entrega del producto.
- La calidad en la entrega del producto.
- Reforzar a los vendedores para la mejor atención al cliente
- Revisión de la correcta elaboración de la factura al cliente.
- Revisión el correcto ingreso al sistema de información de la venta.
- Analizar el crédito, determinando la capacidad de pago.
- Verificación los datos del cliente como son domicilio, estabilidad económica, referencias, documentación requerida.
- Solicitar la respectiva garantía cuando se dé el caso.
- Controlar que se cumplan lasa políticas en ventas para el otorgamiento del crédito.

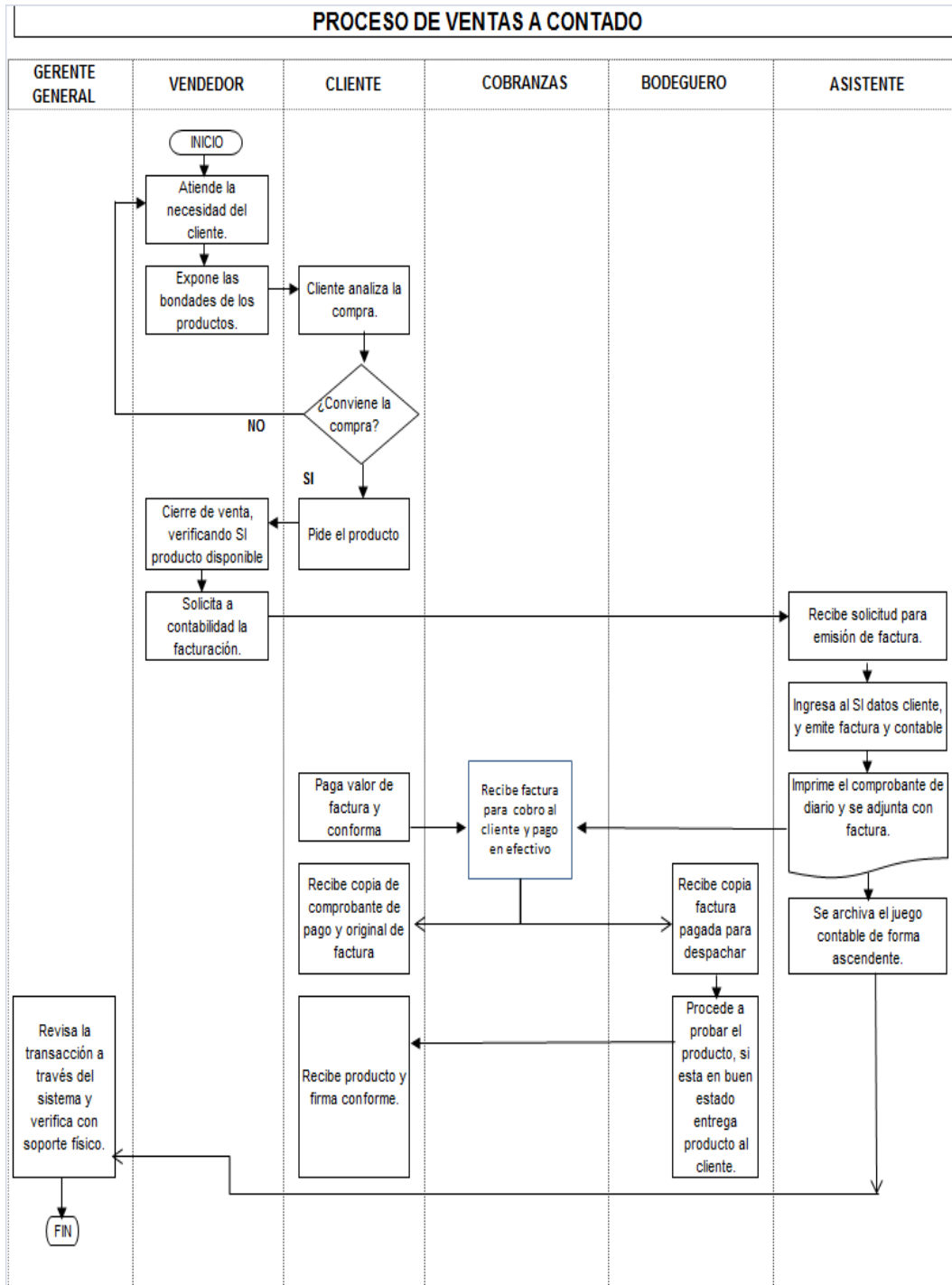
### DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE VENTAS AL CONTADO:

**CUADRO 9. PROCESO VENTAS AL CONTADO**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	Nº	DESCRIPCION
Vendedor	1	Atiende la visita del cliente, preguntando la necesidad que tiene en relación a los productos que se ofrece.
Vendedor	2	Expone las características del producto, precio, garantía y descuentos.
Cliente	3	Si el cliente está de acuerdo con la compra a contado Verifica la existencia de mercadería en el SI según la solicitud del cliente.
Vendedor	4	Solicita al asistente la emisión de la FC de venta
Asistente Operativo	5	Emite FC de venta a través del SI, la emite físicamente
Cliente	6	Procede a la firma conforme en la FC, y a cancelar en efectivo

VIMPORT ELECTRODOMESTICOS	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MPVIMPORT001		FECHA	D	M	A
			ELABOR:	-	-	-
			ACTUALIZ.:	-	-	-
Cobrador	7	Verifica el dinero recibido por la venta al contado y procede a la entrega de la FC original al cliente con sello de cancelado, y del RC de cobro para su firma				
Cliente	8	Firma RC y se queda con el original de la FC y recibo de cobro				
Cobrador	9	Envía factura a Bodega para su despacho y verificación				
Bodeguero	10	Recibe factura, verifica valores, ítems de productos en bodega				
Bodeguero	11	Realiza la demostración del funcionamiento del producto antes de entregar al cliente				
Bodeguero	12	Procede a entregar el producto al cliente, si el cliente es de otra provincia, se procede a emitir la correspondiente GR y a realizar el envío.				
Cliente	13	Recibe el producto dentro de almacén, o si no la entrega se hace en el domicilio según el requerimiento del cliente				
Gerente	14	Revisa transacción realizada a través del SI y verifica con el soporte físico.				

**FLUJOGRAMA DE VENTAS AL CONTADO:**  
**GRÁFICO 9. FLUJOGRAMA VENTAS AL CONTADO:**



Fuente: Compañía FAMCEV S.A. Electrodomésticos VIMPORT  
 Elaborado por: Jenniffer García

<b>VIMPORT</b> ELECTRODOMESTICOS	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> MPVIMPORT001	FECHA	D	M	A
		ELABOR:	-	-	-
		ACTUALIZ.:	-	-	-

## DESCRIPCIÓN DEL PROCESO VENTAS A CRÉDITO:

**CUADRO 10. PROCESO VENTAS A CREDITO**

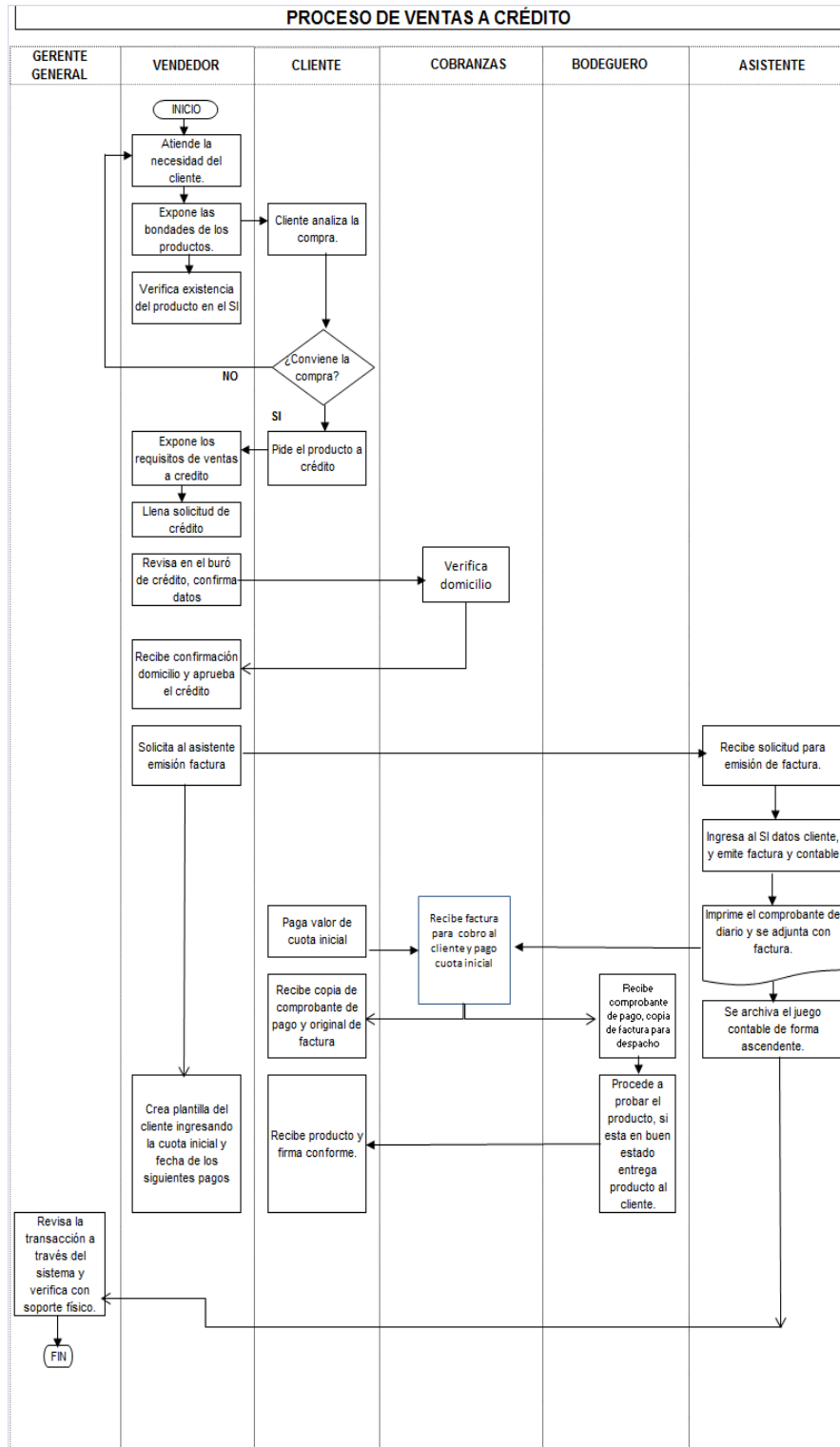
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	Nº	DESCRIPCION
Vendedor	1	Atiende la visita del cliente, preguntando la necesidad que tiene en relación a los productos que se ofrece.
Vendedor	2	Expone las características del producto, precio, garantía y descuentos.
Vendedor	3	Verifica la existencia de mercadería en el SI según la solicitud del cliente.
Cliente	4	Si el cliente está de acuerdo con la compra a crédito debe cumplir con los requisitos que le expone el vendedor
Vendedor	5	Expone los requisitos en documentación, solicitud de crédito, donde debe llenar datos generales y del garante según el caso, copia de cedula, cartas de trabajo, planilla de servicios básicos.
Vendedor	6	Revisa en el buró de crédito los datos del cliente para otorgamiento de crédito, confirmación de datos o referencias personales a través de llamadas telefónicas
Cobrador	7	Inspecciona el domicilio del cliente.
Vendedor	8	Recibe confirmación del cobrador si son positivas aprueba el crédito.
Vendedor	9	Solicita al asistente la emisión de la FC de venta
Asistente Operativo	10	Emite FC de venta a través del SI, la emite físicamente
Cliente	11	Procede a la firma conforme en la FC, y a cancelar en efectivo la cuota inicial

<b>VIMPORT</b> ELECTRODOMESTICOS	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> MPVIMPORT001	FECHA	D	M	A
		ELABOR:	-	-	-
		ACTUALIZ.:	-	-	-

Cobrador	12	Verifica el dinero recibido por la venta y procede a la entregar la FC original al cliente con sello de cancelado, y del RC de cobro para su firma
Cliente	13	Firma RC y se queda con el original de la FC y recibo de cobro
Cobrador	14	Envía factura a Bodega para su despacho y verificación
Bodeguero	15	Recibe factura, verifica valores, ítems de productos en bodega
Bodeguero	16	Realiza la demostración del funcionamiento del producto antes de entregar al cliente
Bodeguero	17	Procede a entregar el producto al cliente, si el cliente es de otra provincia, se procede a emitir la correspondiente GR y a realizar el envío.
Cliente	18	Recibe el producto dentro de almacén, o si no la entrega se hace en el domicilio según el requerimiento del cliente.
Vendedor	19	Genera TC del cliente, ingresando el primer pago, y definiendo fecha de los pagos siguientes.
Gerente	20	Revisa transacción realizada a través del SI y verifica con el soporte físico.

## FLUJOGRAMA DE PROCESO VENTAS A CRÉDITO:

### GRÁFICO 10: FLUJOGRAMA PROCESO VENTAS A CRÉDITO



Fuente: Compañía FAMCEV S.A. Electrodomésticos VIMPORT  
 Elaborado por: Jenniffer García



<b>VIMPORT</b> ELECTRODOMESTICOS	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> MPVIMPORT001	FECHA	D	M	A
		ELABOR:	-	-	-
		ACTUALIZ.:	-	-	-

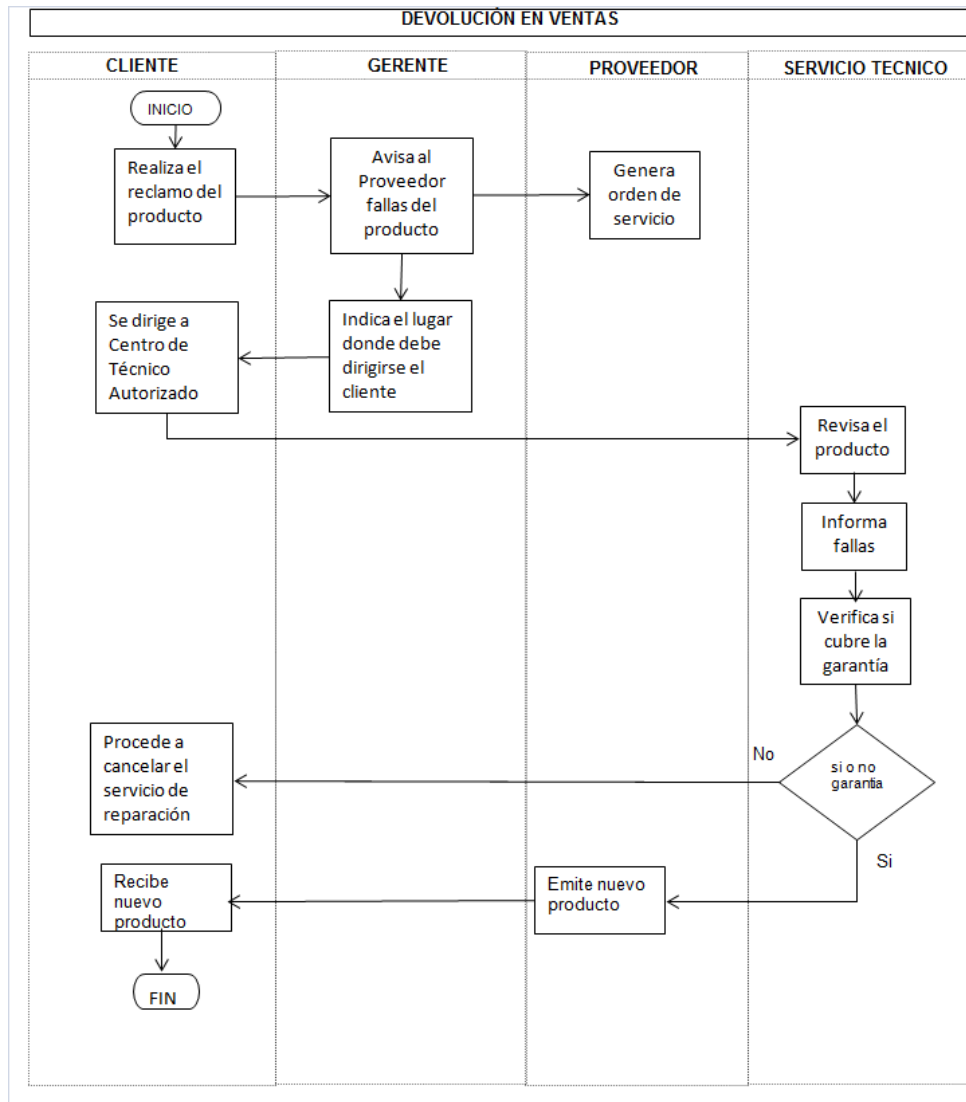
## DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE DEVOLUCIÓN EN VENTAS:

**CUADRO 11. PROCESO DEVOLUCION EN VENTAS**


RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	Nº	DESCRIPCION
Cliente	1	El cliente se dirige al local a realizar el reclamo del producto con fallas
Gerente	2	Se dirige al Proveedor para indicar las fallas del producto
Proveedor	3	Procede a generar una Orden de Servicio Técnico
Gerente	4	Indica al cliente el lugar donde debe dirigirse con la orden de servicio
Cliente	5	El cliente se dirige a los establecimientos del Servicio Técnico Autorizado
Servicio Autorizado	6	Revisa el producto, verificando que cumpla con la garantía
Servicio Autorizado	7	Si no cumple con la garantía procede a cobrar el servicio
Servicio Autorizado	8	Informa falla al Proveedor para que emita un nuevo producto
Proveedor	9	Envía nuevo producto
Cliente	10	Recibe nuevo producto

## FLUJOGRAMA DE DEVOLUCIÓN EN VENTAS:

**GRÁFICO 11: FLUJOGRAMA DEVOLUCIÓN EN VENTAS**



Fuente: Compañía FAMCEV S.A. Electrodomésticos VIMPORT  
 Elaborado por: Jenniffer García

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>MPVIMPORT001</b>	FECHA	D	M	A
		ELABOR:	-	-	-
		ACTUALIZ.:	-	-	-

## 2.4 001-P3 PROCESO COBRANZAS

### RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:

Vendedores y Cobrador

### OBJETIVO:

Realizar el proceso de cobranzas de manera oportuna aplicando las técnicas de cobranzas de esta manera garantizar un incremento en las ventas, un crédito eficiente y mantener una clientela fija.

### POLITICAS:

- Elaborar un cronograma de cobros según reportes de cobranzas para realizar las visitas.
- Actualizar las planillas de los clientes por cobrar después de realizado el cobro, y actualizar la información en el sistema informático.
- Emitir el Recibo al cliente y recoger la firma al momento del cobro.
- Registrar de los cobros realizados a través del sistema bancario, sea transferencia o depósitos de clientes.
- Para los cobros en cheques, se debe depositar al banco y esperar que se acredite el dinero antes de entregar la mercadería al cliente.
- Entregar los avisos de Recordatorio, Notificación, para los clientes en mora.
- Vencimiento hasta 5 días, realizar las respectivas llamadas telefónicas, definiendo el día de pago
- Vencimiento de 1 a 2 meses, visitar al cliente y remitirle el documento de notificación.
- Vencimiento que supere los 2 meses de retraso, emitir un Recordatorio, junto con la Notificación en la visita al cliente.
- Si el cliente no paga después de varias notificaciones, la gerencia tomara la decisión si se define como una cuenta incobrable, o si se


<b>VIMPORT</b> ELECTRODOMESTICOS	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> MPVIMPORT001	FECHA	D	M	A
		ELABOR:	-	-	-
		ACTUALIZ.:	-	-	-

realiza el embargo de los bienes a través de los medios legales respectivos.

- Establecer un convenio de pago en caso que el cliente no tenga posibilidades de pago inmediato.

#### **CONTROLES:**

- Custodiar la secuencia de los recibos que se utilizan para la confirmación del cobro.
- Revisión de los registros contables de los cobros diarios.
- Conciliación del dinero que ingreso y salió.
- Confirmaciones de cuentas por cobrar con clientes.
- Verificar los registros de las visitas a los clientes.
- Verificar si los recibos contienen la información del cliente y el valor que corresponde a la cuota.
- Verificar firmas conforme de clientes.
- Revisar que la información de cobros este registrada oportunamente en el sistema de información.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>MPVIMPORT001</b>	FECHA	D	M	A
		ELABOR:	-	-	-
		ACTUALIZ.:	-	-	-

## DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE COBRANZAS:

**CUADRO 12. PROCESO DE COBRANZAS**

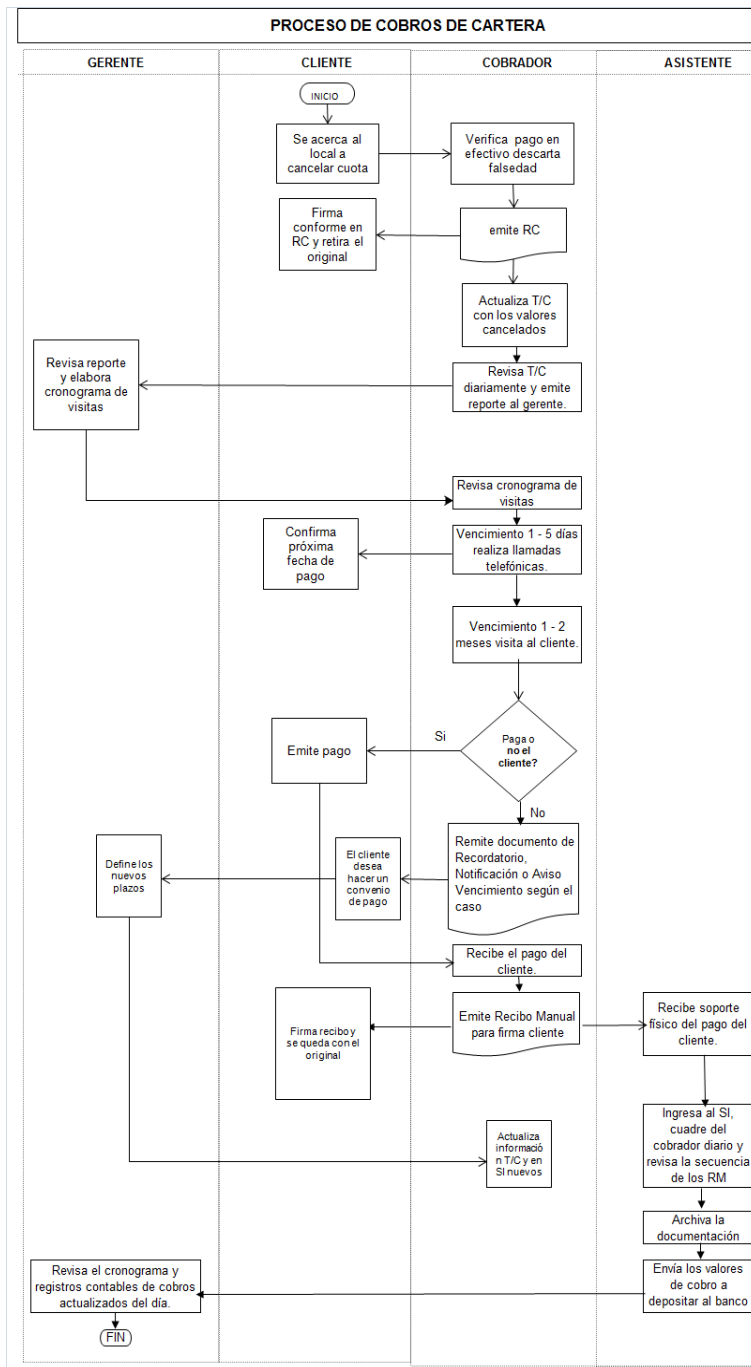
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	Nº	DESCRIPCION
Cliente	1	Se acerca al local a cancelar sus cuotas mensuales
Cobrador	2	Recibe el pago del cliente verificando la forma de pago, descartando falsedad
Cobrador	3	Después de la revisión, y si es correcta, emite RC en el SI
Cliente	4	Firma RC, y retira el original
Cobrador	5	Actualiza TC del cliente, con los valores cancelados
Cobrador	6	Revisa diariamente las TC de los clientes, y realiza un reporte de cuentas vencidas.
Gerente	7	Revisa reporte, realiza el cronograma de rutas de visitas a clientes de cuentas vencidas conjuntamente con el cobrador y reparte las zonas de visitas, norte, sur, centro.
Cobrador	8	Desde el primer día de vencimiento se debe realizar las respectivas llamadas telefónicas, definiendo el nuevo día de pago.
Cobrador	9	Si el cliente no paga en el día definido en el paso anterior, se deberá realizar la visita al domicilio y remitirle el documento de Recordatorio de deuda
Cobrador	10	En caso que el cliente no atienda las visitas y los avisos de Recordatorio se emitirá una Notificación
Cobrador	11	Si el cliente no atiende lo anterior se le emitirá un Aviso de Vencimiento, y conjuntamente se toma como última instancia reportarlo a la central de riesgos
Cliente	12	<b>En cobros a Domicilio</b> , Recibe la visita del cobrador y procede a

<b>VIMPORT</b> <b>ELECTRODOMESTICOS</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>MPVIMPORT001</b>	<b>FECHA</b>	<b>D</b>	<b>M</b>	<b>A</b>
		<b>ELABOR:</b>	-	-	-
		<b>ACTUALIZ.:</b>	-	-	-


		cancelar
Cobrador	13	Revisa el pago efectivo del cliente, y procede a la emisión del RM, recoge la firma conforme del cliente
Cliente	14	Retira el original de RM para su constancia.
cobrador	15	Entrega dinero para el cuadro final al asistente con los recibos adjuntos
Asistente Operativo	16	Ingresa al SI cobros y verifica la secuencia
Cobrador	17	En caso de que el cliente esté dispuesto a cancelar las cuotas vencidas, se da la opción del convenio de pago.
Gerente	18	Define los nuevos plazos
Cobrador	19	Recibe instrucciones de los nuevos plazos para la actualización en la TC del cliente, igualmente en el SI
Asistente Operativo	20	Envía valores de cobro a depositar al banco, luego del respectivo cuadro de caja del día.
Gerente	21	Revisa el cronograma y registros contables de cobros actualizado del día

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE COBRANZAS:

### GRÁFICO 12: FLUJOGRAMA PROCESO DE COBRANZAS



Fuente: Compañía FAMCEV S.A. Electrodomésticos VIMPORT  
 Elaborado por: Jenniffer García

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>MPVIMPORT001</b>	<b>FECHA</b>	<b>D</b>	<b>M</b>	<b>A</b>
		<b>ELABOR:</b>	-	-	-
		<b>ACTUALIZ.:</b>	-	-	-

## 2.5 001-P4 PROCESO MANEJO DE NOMINA, PERSONAL

### RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:

Gerente General


### OBJETIVO:

Seleccionar y manejar los diversos procesos para que el personal reciba los beneficios por la prestación de sus servicios a la compañía de esta forma realicen un buen desempeño de sus funciones.

### POLITICAS:

- La gerencia determinará si se abre una vacante de trabajo según las necesidades de la compañía y su determinación técnica.
- Se considerará vacante cuando un empleado renuncia a sus funciones, asciende en puesto, o es despedido.
- El personal debe cumplir con los requisitos en formación académica o desenvolvimiento personal que el puesto requiera.
- Las labores son de lunes a sábado y el horario de 8:30 am a las 17:30 pm, con una hora de descanso, la cual comprenderá desde la 13:00 pm hasta las 14:00 pm para el almuerzo.
- El valor por comisiones será del 10% de la venta.
- El empleado tiene el beneficio de recibir anticipos de sueldos cuando la necesidad amerite.
- El empleado recibirá el valor por horas extras en caso que sus labores se extiendan.
- El pago se lo realizará en cheque o efectivo.
- Los empleados deberán trabajar los días sábados, domingos y feriados únicamente cuando el gerente general así lo disponga.
- Los pagos serán en quincena y fin de mes, si cae un fin de semana se pagará un día anterior.
- El rol de pagos se lo realizará mensualmente, donde indique el valor ganado por el empleado y los respectivos descuentos por



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>MPVIMPORT001</b>	FECHA	D	M	A
		ELABOR:	-	-	-
		ACTUALIZ.:	-	-	-

aporte al IEES, y demás rubros como alimentación o baja de anticipos de sueldos.

- Se elaborará mensualmente la provisión de beneficios sociales, y se realizarán los pagos en las fechas que designa la ley laboral.
- El empleado deberá notificar con un mes de anticipación el tiempo de vacaciones a elegir.

#### **CONTROLES:**

- Evaluar el rendimiento productivo del trabajador
- Revisar los registros de sueldos, sobresueldos, y beneficios que se realizan mensualmente.
- Revisar que el horario de entrada, salida y descanso sea cumplido a cabalidad.
- Controlar los anticipos realizados y descuentos por aplicar.

#### **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO MANEJO DE NÓMINA Y PERSONAL:**

**CUADRO 13. PROECOSO DE MANEJO DE NOMINA Y PERSONAL**

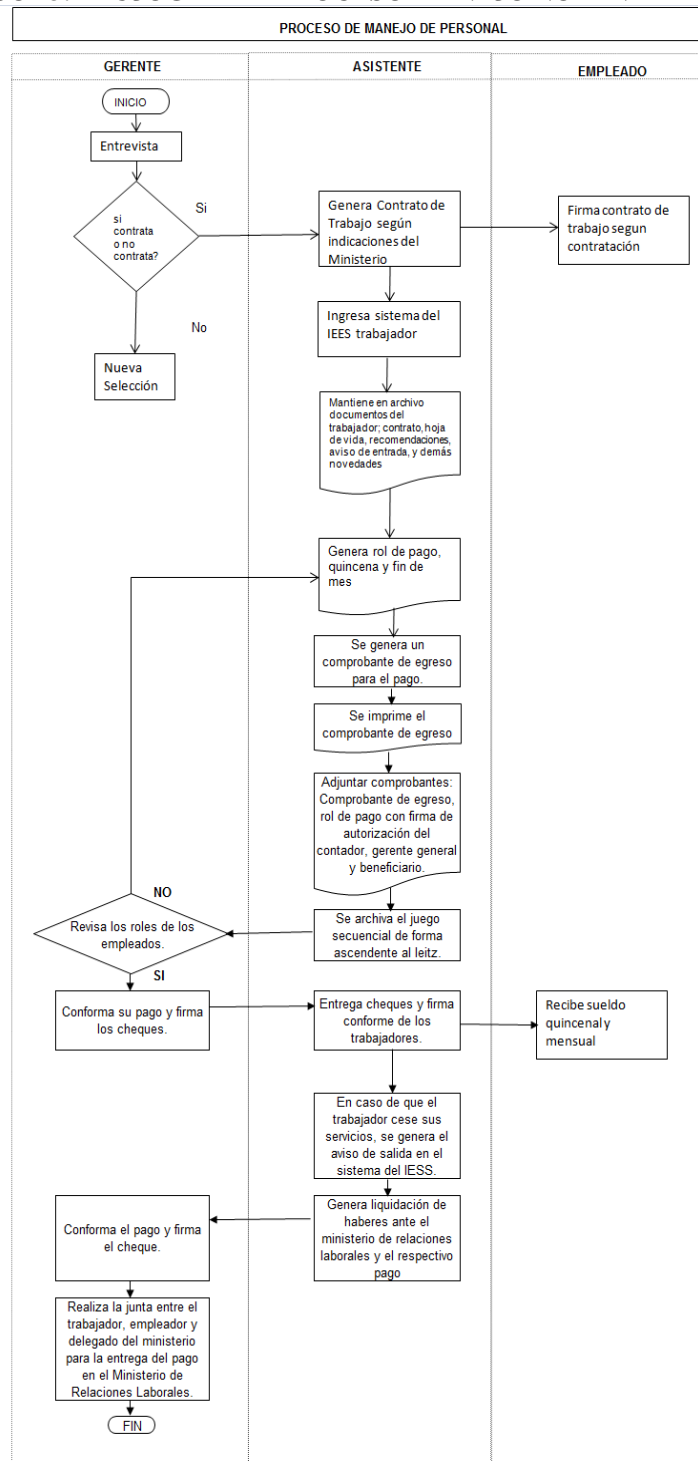
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	Nº	DESCRIPCION
Gerente	1	Entrevista y contratación del empleado
Asistente Operativo	2	Se genera el Contrato de Trabajo y presenta ante el Ministerio de Relaciones Laborales
Empleados	3	Firma Contrato de trabajo
Asistente Operativo	4	Realiza el ingreso del trabajador al sistema del IEES
Asistente Operativo	5	Abre carpeta de documentación del empleado con hoja de vida, recomendaciones, estudios, contrato de trabajo, aviso de entrada, y novedades.
Asistente Operativo	6	Ingresa Novedades al sistema del IEES, días trabajados, horas extras, faltantes
Asistente Operativo	7	Realiza rol de pago, quincena y fin de mes

<b>VIMPORT</b> ELECTRODOMESTICOS	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> MPVIMPORT001	FECHA	D	M	A
		ELABOR:	-	-	-
		ACTUALIZ.:	-	-	-

Asistente Operativo	8	Realiza pago generando en el SI, un CE y se emite cheque por pago
Gerente	9	Revisa los roles de pago de los empleados y conforma su pago
Asistente Operativo	10	Entrega cheques y firma conforme de los trabajadores.
Empleados	11	Recibe valor por pago de sueldo
Asistente Operativo	12	En caso que el trabajador cese sus servicios, se genera el aviso de salida en el sistema del IEES
Asistente Operativo	13	Genera liquidación de haberes en la página web del Ministerio de Relaciones Laborales, y su liquidación
Gerente	14	Se realiza la junta entre el trabajador, empleador y el delegado del Ministerio de Relaciones Laborales para la entrega de la liquidación.

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO MANEJO DE NÓMINA Y PERSONAL:

**GRÁFICO 13: FLUJOGRAMA PROCESO MANEJO NOMINA Y PERSONAL**



Fuente: Compañía FAMCEV S.A. Electrodomésticos VIMPORT  
 Elaborado por: Jenniffer García

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>MPVIMPORT001</b>	FECHA	D	M	A
		ELABOR:	-	-	-
		ACTUALIZ.:	-	-	-

## 2.6 001-P5 PROCESO MANEJO DE INFORMACION CONTABLE Y FINANCIERA

### RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:

Contador General

### OBJETIVO:

Realizar los procesos contables, como apoyo administrativo esencial para la gerencia, en la toma de decisiones. El resumen de los registros, el orden y los resultados deseados se reflejan en los Estados Financieros, presentando la información de manera veraz y oportuna.

### POLITICAS:

- Todo documento recibido o entregado deberá contener las firmas de los responsables.
- Entregar la documentación en los diferentes procesos de compras, ventas, cobranzas, y llenados según la ley de comprobantes de venta.
- El registro de las operaciones se la realizará en base a las Normas Internacionales de Información Financiera.
- Los inventarios se medirán al costo o al valor neto realizable, según cuál sea menor.
- El sistema de medición de costos, seria por el método del promedio ponderado.
- Las conciliaciones bancarias se elaboraran por cada mes.
- Se realizará un arqueo diario de caja, todo soportado, con Recibos de Caja, y vales de caja en casos de pagos pequeños, los que serán controlados secuencialmente.
- La depreciación de activos fijos la realizará el Contador, en base a las normas vigentes, y su valoración será al costo.
- Se deberá realizar un reporte de cuentas por pagar y ser entregado a la gerencia.

<b>VIMPORT</b> ELECTRODOMESTICOS	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> MPVIMPORT001	FECHA	D	M	A
		ELABOR:	-	-	-
		ACTUALIZ.:	-	-	-

- El reporte de cuentas por cobrar deberá entregarse a la gerencia de manera oportuna.
- Todos los ingresos por efectivos, o cheques deben ser verificados y se depositarán en la cuenta bancaria.
- Los estados financieros serán presentados mensualmente, hasta 15 días después.

#### **CONTROLES:**

- Verificación de la legalidad de los documentos emitidos y recibidos.
- Realizar los arqueos de caja.
- Elaboración de conciliaciones bancarias.
- Inventario físico.
- Control secuencial de la documentación.
- Elaboración de Estados Financieros

#### **DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DEL MANEJO DE LA INFORMACIÓN CONTABLE Y FINANCIERA:**

##### **CUADRO 14. PROCESO CONTABLE**

<b>PROCESO CONTABLE EN COMPRAS</b>		
	<b>ACTIVIDAD</b>	
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Nº</b>	<b>DESCRIPCION</b>
Asistente Operativo	1	Recepta la FC de proveedor debidamente revisada y autorizada con firma del Gerente y Bodega
Asistente Operativo	2	Revisa que la FC sea legal mediante su autorización, fecha de vencimiento, RUC, Razón Social, y que cumpla con los requisitos de emisión de comprobantes de venta autorizados
Asistente Operativo	3	Ingresa información al SI en el módulo de Inventario, Compras y se genera un CD,

<b>VIMPORT</b> ELECTRODOMESTICOS	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> MPVIMPORT001	FECHA	D	M	A
		ELABOR:	-	-	-
		ACTUALIZ.:	-	-	-

Asistente Operativo	4	Se procede a llenar CR de forma física. El formulario de CR debe estar autorizado por el SRI.
Asistente Operativo	5	Imprime CD, CR. Y en el SI en el módulo de Bancos, opción Cheques genera CE y procede llenar el cheque físicamente.
Asistente Operativo	6	Se procede a imprimir el CE y se adjunta al archivo del juego completo que comprende: <b>FC</b> original del proveedor, CR, CD y CE, con cheque impreso.
Contador y Gerencia	7	Revisa y conforma comprobantes contables de compras

### PROCESO CONTABLE EN VENTAS

ACTIVIDAD		
RESPONSABLE	Nº	DESCRIPCION
Asistente Operativo	1	Procede a recoger los datos del cliente como son: Nombre, CI, Dirección, Teléfono, en caso de clientes nuevos.
Asistente Operativo	2	Emite FC de venta a través del SI, y emite físicamente la FC y entrega al cliente para su firma conforme
Asistente Operativo	3	En caso de clientes fijos, ya el SI contiene la información personal del cliente.
Asistente Operativo	4	Se ingresa al SI en el módulo de Facturación, opción Venta de Productos , y se genera CD y se imprime formato en la FC
Asistente Operativo	5	Se entrega FC al cliente para receptor la firma conforme
Asistente Operativo	6	Se imprime el documento del CD y se adjunta con la FC (copia del adquirente) debidamente firmada.
Asistente Operativo	7	Entrega FC original al cliente y se archiva FC copia, CD de forma ascendente verificando la secuencia en el leitz asignado para el mes completo.

<b>VIMPORT</b> ELECTRODOMESTICOS	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> MPVIMPORT001	FECHA	D	M	A
		ELABOR:	-	-	-
		ACTUALIZ.:	-	-	-

Asistente Operativo	8	Archiva copia de FC, CD, e ingresa al SI cancelación del cliente, se genera un CI y entrega a gerencia para su firma de revisión.
Contador y Gerencia	9	Revisa y conforma comprobantes contables de ventas

### PROCESO CONTABLE EN COBRANZAS

ACTIVIDAD		
RESPONSABLE	Nº	DESCRIPCION
Asistente Operativo	1	Recibe del cobrador, cuadre de cobros para revisión
Asistente Operativo	2	Se ingresa al SI, cobros diarios y se generan los CI respectivos
Asistente Operativo	3	Envía valores de cobro a depositar al banco, luego del respectivo cuadre de caja del día.
Asistente Operativo	4	Se archiva el juego de comprobantes, soporte de pago sea la papeleta de depósito o recibo de caja si es en efectivo, junto al CD de forma ascendente en el leitz por el mes completo.
Contador	5	Revisa y conforma comprobantes contables de ventas

### PROCESO CONTABLE EN MANEJO DE PERSONAL

ACTIVIDAD		
RESPONSABLE	Nº	DESCRIPCION
Asistente Operativo	1	Se llena formato de rol de pagos con los datos del empleado; Nombre, Sueldo, Horas extras, Horas faltantes, Otros ingresos, Días Trabajados, Descuentos
Asistente Operativo	2	Se procede a imprimir Rol de Pago

<b>VIMPORT</b> ELECTRODOMESTICOS	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> MPVIMPORT001	FECHA	D	M	A
		ELABOR:	-	-	-
		ACTUALIZ.:	-	-	-

Asistente Operativo	3	Se procede a imprimir el CE y se adjunta el juego completo que comprende: Rol de pago impreso, CE con firma de revisión del Contador y firma autorizada del Gerente General y el Beneficiario.
Asistente Operativo	4	Archivo del juego secuencial de formas ascendente al leitz asignado para el mes completo.
Asistente Operativo	5	Para realizar el pago al empleado se genera un CE y se emite cheque por pago
<b>PROCESO CONTABLE EN IMPUESTOS</b>		
	<b>ACTIVIDAD</b>	
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Nº</b>	<b>DESCRIPCION</b>
Asistente Operativo	1	Realiza los cuadros de compras y ventas con la información que genera el SI
Asistente Operativo	2	Compara valores ingresados con el físico de la documentación, confirmando que la información sea correcta
Asistente Operativo	3	Recibe información recaudada del mes, registros de compras, ventas, cobros, pagos a proveedores y sus registros contables, cuadro de impuestos
Asistente Operativo	4	Elabora los formularios para la declaración de impuestos mensual, formulario 104 (Impuesto al Valor Agregado) y 103 (Retenciones de Impuesto a la Renta) antes de la fecha tope de presentación según el noveno dígito del RUC
Asistente Operativo	5	<b>Para el Anexo Transaccional,</b> Compara información mensual de impuestos con la información que se baja del sistema para el Anexo



<b>VIMPORT</b> ELECTRODOMESTICOS	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> MPVIMPORT001	FECHA	D	M	A
		ELABOR:	-	-	-
		ACTUALIZ.:	-	-	-

Asistente Operativo	6	Envía archivo para realizar la declaración del Anexo Transaccional de manera mensual según fecha tope de presentación.
Contador	7	Verifica datos de archivo Anexo Transaccional y envía
Asistente Operativo	8	Revisa información de beneficios al personal para entregar información de Anexo RDEP ante el SRI una vez al año
Asistente Operativo	9	Realiza información para anexo APS
Contador	11	Elabora la Conciliación Tributaria anual para declarar impuesto a la renta anual
Contador	12	Elabora el formulario anual 101 (Impuesto a la Renta Anual), para el pago del impuesto según fecha tope de presentación
Contador	13	Coordina los trámites a realizar por el pago de otros impuestos, cuotas y contribuciones a los diferentes organismos de control

**PROCESO CONTABLE EN CONCILIACION BANCARIA**

ACTIVIDAD		
RESPONSABLE	Nº	DESCRIPCION
Asistente Operativo	1	Compara el estado de cuenta bancario con registros contables
Asistente Operativo	2	Realiza el registro de partidas conciliatorias, depósitos registrados en bancos y no contabilizados, cheques girados y no cobrados, notas de debito no registradas, y notas de crédito.
Contador	3	Revisa la conciliación bancaria realizada

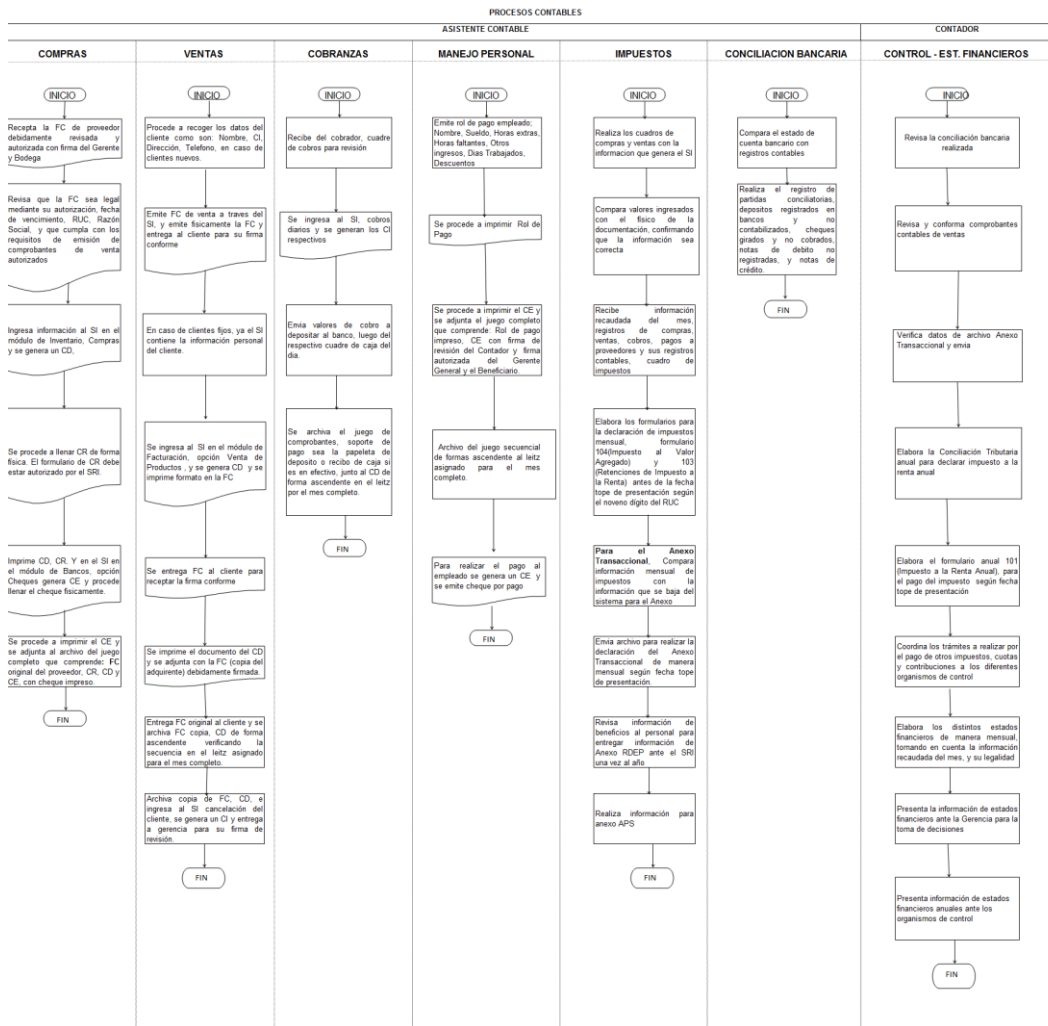
**PROCESO CONTABLE EN ESTADOS FINANCIEROS**

ACTIVIDAD		
RESPONSABLE	Nº	DESCRIPCION

VIMPORT ELECTRODOMESTICOS	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MPVIMPORT001		FECHA		
			D	M	A
			ELABOR:	-	-
ACTUALIZ.:	-	-	-		
Contador	1	Elabora los distintos estados financieros de manera mensual, tomando en cuenta la información recaudada del mes, y su legalidad			
Contador	2	Presenta la información de estados financieros ante la Gerencia para la toma de decisiones			
Contador	3	Presenta información de estados financieros anuales ante los organismos de control			

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO MANEJO DE INFORMACIÓN CONTABLE Y FINANCIERA:

**GRÁFICO 14. FLUJOGRAMA PROCESO MANEJO DE INFORMACION CONTABLE Y FINANCIERA:**




Fuente: Compañía FAMCEV S.A. Electrodomésticos VIMIMPORT  
 Elaborado por: Jenniffer García

<b>VIMPORT</b> ELECTRODOMESTICOS	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>MPVIMPORT001</b>	<b>FECHA</b>	<b>D</b>	<b>M</b>	<b>A</b>
		<b>ELABOR:</b>	-	-	-
<b>ACTUALIZ.:</b>		-	-	-	

### **SECCION III: ANEXOS**

<b>VIMPORT</b> ELECTRODOMESTICOS	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MPVIMPORT001	FECHA	D	M	A
		ELABOR:	-	-	-
		ACTUALIZ.:	-	-	-

### 3.1 AVISO DE VENCIMIENTO



**AVISO DE VENCIMIENTO**

Babahoyo, ..... del 200 .....

# Letras vencidas .....

Señor (es) ..... Valor: US \$ .....

Dirección: .....

Ciudad: .....

**Estimado Cliente:**

*Solicitamos de la manera más respetuosa, acudir a nuestro almacén para encontrar una solución al atraso que presenta en sus cuentas por electrodomésticos adquiridos en este almacén.*

*En el caso de que usted haya realizado su pago, le pedimos disculpas y agradeceríamos que se comuniquen con nosotros.*

Observación: .....

.....

*Atentamente*

*Ana Villaroel Ocaña*  
**GERENTE**



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>MPVIMPORT001</b>	<b>FECHA</b>	<b>D</b>	<b>M</b>	<b>A</b>
		<b>ELABOR:</b>	-	-	-
		<b>ACTUALIZ.:</b>	-	-	-

### 3.4 COMPROBANTE DE INGRESO

1- FAMCEV.S.A.

Comprobante No. CI 6450  
Fecha Comprobante 10/05/2012  
Referencia 3392  
Concepto Factura No. 00001192 Caja 1  
Valor \$ 416.01 Estado Activo

CONTABILIZACION			
Cuenta	Descripcion	Débito	Crédito
0501001001	Costo de ventas de productos	155.90	
0401002001	Descuentos en ventas	12.57	
0102002001	Cuentas por cobrar clientes	100.00	
0102002001	Cuentas por cobrar clientes	147.54	
0102001001	Producto Inventario para la venta		155.90
0401001001	Ventas de productos		239.59
0201002006	Iva Ventas		26.52
<b>TOTAL</b>		<b>\$416.01</b>	<b>\$416.01</b>

Aprobado \_\_\_\_\_ Contabilizado \_\_\_\_\_ Recibi Conforme \_\_\_\_\_

### 3.5 COMPROBANTE DE RETENCION

Sr.(es): MARCIMEK S.A.  
RUC: 0190001490001 Fecha Emisión 25/01/2013  
Tipo Comprobante: FACTURA No. Comprobante 054001000021267  
Dirección: ANTONIO BORRERO 13-45 Y VEGA MUÑO

AÑO	BASE IMPONIBLE	IMPUESTO	CODIGO IMPUESTO	% RETENCION	VALOR RETENIDO
2013	562.19	RETENCION EN LA FUENTE POR COMPRAS	312	1.00	5.62

Total a Retener: \$5.62

Agente Retención \_\_\_\_\_ Firma Beneficiario \_\_\_\_\_

<b>VIMPORT</b> ELECTRODOMESTICOS	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> MPVIMPORT001	FECHA	D	M	A
		ELABOR:	-	-	-
		ACTUALIZ.:	-	-	-

### 3.6 COTIZACION



**VIMPORT**  
ELECTRODOMESTICOS

Productos de calidad al mejor precio!

**COTIZACIÓN**

DIRECCIÓN: 5 de Junio 343 y Pedro Carbo \* Telf: 2737557  
Babahoyo \* Los Rios \* Ecuador

Fecha: ..... Vendedor: .....

Cliete: ..... Teléfono: .....

ARTÍCULO	Precio Contado	INICIAL	PLAZO	VALOR CUOTA	Total Crédito

**PRECIOS SUJETOS A CAMBIO SIN PREVIO AVISO**

### 3.7 FACTURA



**VIMPORT**  
ELECTRODOMESTICOS

Productos de calidad al mejor precio!

Dir: 5 de Junio s/n y Pedro Carbo \* Telf: 2737557  
Babahoyo - Los Rios - Ecuador

**FAMCEV S.A.**  
R.U.C. 1291736544001  
N° Aut. SRI: 1110984951

**FACTURA** 001-001- 000002466

Cliete: SARCOS HERNANDEZ CARLOS JULIO      Fecha: 4 de febrero 2013  
RUC: 1205273251      F. de pago: Contado  
Dirección: Hacienda La Chorrera      Telefono : 0980046071

DESCRIPCION DEL ARTICULO	CANTIDAD	PVP	TOTAL
MOTOCICLETA SHINERAY XY150-8B	1	1453.09	1453.09
MOTOR: 162FMIDA024361 CHASIS : LKYPCKLOXD0524127 MARCA : SHINERAY AÑO: 2013 COLOR: NEGRO CILINDRAJE: 150cc PAIS ORIGEN : CHINA CPN: MA-098628			
		SUBTOTAL	1453.09
		IVA 12%	174.37
		<b>TOTAL</b>	<b>1627.46</b>

  
 5 de Junio y Pedro Carbo  
 BABAHYO - LOS RIOS

Valida por el SRI hasta el 31 de Abril del 2013 \* ARMENDARIZ LITARD JOSE ENRIQUE / Imprenta "PACIFICO" /R.U.C.: I201333364001/ Aut. N° 9958 \* Telf.: 052735376 /  
 IG BI. 100x2 Desde el 000001701 al 000002700 / Elab. 17/Abril/2012 / Babahoyo-Los Rios



### 3.8 GUÍA DE REMISIÓN

**Mercandina**  
MARCIMEX S.A.  
MATRIZ: Avda. Bolívar 13-45 y Vía Marítima - Tel: 2001991 - Cuenca - Ecuador  
SUCURSAL: Av. 5 de Junio y Vía Marítima - San Cayetano - Cuenca - Ecuador

**GUÍA DE REMISIÓN**  
N° 063-001-000017030

R.U.C. 0190001490001  
AUTORIZACIÓN S.R.L.  
1111209213  
CONTINGENTE ESPECIAL  
Resolución # 2007 del 28 de Julio del 2004

VIA A VALENCIA SIN  
CARGO

ENVÍO DE MERCADERÍA A: FAMCEV S.A.

CODIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR
975	BOMBAS0011 - BATEDORA GLOBAL_BOMBAS0011	1	15.00
977	BOMBAS0012 - BATEDORA GLOBAL_CR_BOMBAS0012	1	15.00
7257	040850094 - D ARRANCERA GLOBAL_040850094	1	15.00
1335	SOPROS0010 - SANDUCHERA GLOBAL_CR_SOPROS0010	1	15.00
2505	375968 - PL_GLOBAL_STEEL_375968	1	15.00
4302	375965 - RL_INDURAMA_BR_375965	1	15.00

Observaciones: 1561

Valor: 15.00    Cantidad Total: 6    Volumen Total: 1,415887

ABB-5286    RUCGI: 1202051601

Costo: 15.00

### 3.9 NOTA DE CREDITO

**Mercandina**  
MARCIMEX S.A.  
MATRIZ: Avda. Bolívar 13-45 y Vía Marítima - Tel: 2001991 - Cuenca - Ecuador  
SUCURSAL: Av. 5 de Junio y Vía Marítima - San Cayetano - Cuenca - Ecuador

**NOTA DE CREDITO**  
N° 063-002-00000028

R.U.C. 0190001490001  
AUTORIZACIÓN S.R.L.  
1111209213  
CONTINGENTE ESPECIAL  
Resolución # 2007 del 28 de Julio del 2004

CLIENTE: S DE JUNIO Y PEDRO CARBO

CONCEPTO: COMPRA

CODIGO	RAZON DE LA MODIFICACION	CANT.	P. UNITARIO	VALOR DE LA MODIFICACION
5018	COMPRA 858	1	858.00	858.00

Son: **858.00**

SUMAS:

SUMAS	858.00
I.V.A. % 5	42.90
INTS. DIFERIDOS \$	701.10
VALOR TOTAL \$	1602.00

VISTO POR: **FAMCEV S.A.**  
Dir: 5 de Junio y Pedro Carbo

APROBADO: **FAMCEV S.A.**



<b>VIMPORT</b> ELECTRODOMESTICOS	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> MPVIMPORT001	FECHA	D	M	A
		ELABOR:	-	-	-
		ACTUALIZ.:	-	-	-

### 3.11 RECIBO DE COBRO Y RECIBO MANUAL



<b>VIMPORT</b> ELECTRODOMESTICOS	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> MPVIMPORT001	FECHA	D	M	A
		ELABOR:	-	-	-
		ACTUALIZ.:	-	-	-

### 3.12 SOLICITUD DE CRÉDITO

**Vimport** SOLICITUD DE CREDITO

Electrodomésticos de calidad al mejor precio

VENDEDOR: \_\_\_\_\_

FECHA:	FACTURA:
CLIENTE:	C.I.:
CONYUGE:	TELF.:
DIRECCIÓN DOMICILIO:	TELF.:
INGRESOS:	
TRABAJO:	CARGO AÑO/TRABAJO
DIRECCIÓN:	

**REFERENCIAS**

NOMBRES:	DIRECCION	TELEFONO
COMERCIAL:		
BANCARIAS:		

**DATOS DEL GARANTE**

NOMBRE:	C.I.:
DIRECCION DOMICILIO:	
REF. DOM.:	TELF.:
INGRESOS:	
TRABAJO:	CARGO AÑO/TRABAJO
DIRECCION:	

**REFERENCIAS**

NOMBRES:	DIRECCION	TELEFONO
COMERCIAL:		
BANCARIAS:		

**ARTICULO SOLICITADO**

CANTIDAD	ARTICULOS	MODELOS	SERIES	VALOR

**FORMA DE PAGO**

ENTRADA	Nº DE MESES	CUOTAS MENSUALES	TOTAL CREDITO
# RECIBO			



<b>VIMPORT</b> ELECTRODOMESTICOS	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> MPVIMPORT001	FECHA	D	M	A
		ELABOR:	-	-	-
		ACTUALIZ.:	-	-	-

### 3.13 TARJETA DE CUENTA CORRIENTE CLIENTE

**VIMPORT**  
ELECTRODOMESTICOS

**Tarjeta de Cta. Cte.** ZONA

Cod. Cliente: 1202181226 No. Subido: 093112984

Nombre: Raul Camillo

Domicilio: P.O. la Sima ESTEA

Tel.: ANKUVASH

OPERACION	FECHA OP.	IMPORTE	IMPORTE	IMPORTE	SERIE
656	2009-05-13	209,00	38,00	12	Jun 12/12

CROQUIS

1 Licuadora Electrolux

TITULO ENTREGADO

OBSERVACIONES

Nombre Insalida: \_\_\_\_\_  
 Nombre Inspector: \_\_\_\_\_

**Autorizado por**  
 Nombre: \_\_\_\_\_  
 CI: \_\_\_\_\_

**Revisado por**  
 Nombre: \_\_\_\_\_  
 CI: \_\_\_\_\_

**Elaborado por**  
 Nombre: \_\_\_\_\_  
 CI: \_\_\_\_\_

## **4. CAPITULO IV**

### **4.1 VIABILIDAD DE LA PROPUESTA**

### **4.2 CONCLUSIONES**

1. - El negocio se basa en la experiencia de sus fundadores mas no por un orden técnico establecido.

2.- La compañía cuenta con grandes fortalezas como el conocimiento del negocio, precios aceptables para el público, ubicación estratégica, facilidad de entrega y oportunidades de financiamiento para la expansión del negocio, la demanda de electrodomésticos es aceptable.

3.- La debilidad de la compañía está en su organización interna, falta de políticas, procedimientos y controles internos definidos técnicamente.

### **3.3 RECOMENDACIONES**

1.- Implementar un Manual de Procedimientos, definir las políticas, y los controles internos dentro de la compañía.

2.- La inversión en publicidad y estrategias de ventas es un punto clave para aumentar el mercado y las ventas, y la aceleración en la recuperación de la cartera.

3.- Dar a conocer al personal el Manual de Procedimientos y poner en práctica las políticas, procesos y controles internos e ir mejorándolos conforme vaya aumentando la actividad comercial.

## RESUMEN

El presente trabajo propone la realización e implementación de un Manual de Procedimientos en la compañía VIMPORT de la ciudad de Babahoyo provincia de Los Ríos, con lo cual se pretende emitir recomendaciones efectivas y razonables que permitan contribuir al eficiente desarrollo de las actividades mejorando los procesos, y el desempeño de los colaboradores, fomentando la unión entre empleados y empresa, también analizamos la situación financiera y realizamos ideas de mejoramiento en el nivel de ventas a través de la inversión en publicidad y tecnología, buscando un objetivo común para beneficio de la empresa y el bien de la ciudadanía.

En esta investigación se evaluó que en los procesos actuales, se mostró un vacío en la estructura organizacional, proponiendo un puesto de trabajo de asistente gerencial, el cual se encargará de canalizar la carga de trabajo del gerente de la empresa, que le permitirá controlar las otras áreas importantes de la empresa.

Se recomienda difundir permanentemente el manual, los objetivos, la misión y la visión y la aplicación de las recomendaciones que permitirá que tanto gerente como colaboradores de VIMPORT, logren obtener un mejor ambiente de trabajo, aceptando la participación de empleados que aporten al mejor desempeño de las actividades, manteniendo un adecuado proceso, en las mejores condiciones y calidad en cuanto atención al cliente, ya que su principal objetivo es satisfacer al cliente, logrando posicionar como un referente de las actividades comerciales.

## BIBLIOGRAFÍA

- ANDRADE, L. (2010). Diseño de un manual de procedimientos contables para mejorar la gestión de la microempresa Muebles Elianita. Para optar al título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.P.A., Universidad Estatal de Bolívar, Guaranda, Ecuador.
- BONILLA, A. (2011). Diseño e implementación de un manual de Contabilidad para la empresa Electroalmacenes DMJ. Para optar al título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.P.A., Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- EMSYS (2011). Manual de procedimientos EMSYS Servicios y Soluciones Empresariales Cia Ltda., Quito, Ecuador
- Franco Catalina (2010). La cultura organizacional clave para el éxito de una empresa. [http://www.tendencias21.net/La-cultura-organizacional-es-clave-para-el-exito-de-una-empresa\\_a4976.html](http://www.tendencias21.net/La-cultura-organizacional-es-clave-para-el-exito-de-una-empresa_a4976.html)
- FREIRE, B. (2011). Procedimientos de Control Interno para compras y ventas y manejo de los recursos financieros empresa FASMOTEQ Novedades Tecnológicas. Para optar al título de Contador Público Autorizado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Hansen-Holm & Co. (2009). Manual para implementar las Normas Internacionales de Información Financiera. Guayaquil, Ecuador: Distribuidora de Textos del Pacífico S.A.
- Hayek, F.A. (1945). Ensayo "EL uso del conocimiento en la sociedad"



- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (1997). Metodología de la Investigación. Colombia.
- IASB (2009). Normas Internacionales de Información Financiera NIIF para las pequeñas y medianas empresas (PYMES). London
- Oyarzo G. Juan Luis (2009) organización como medio eficaz para el manejo eficiente de nuestros recursos.
- <http://juanoyarzo.obolog.com/organizacion-medio-eficaz-manejo-eficiente-nuestros-recursos-299539>
- [http://html.rincondelvago.com/organizacion-empresarial\\_8.html](http://html.rincondelvago.com/organizacion-empresarial_8.html)
- [http://html.rincondelvago.com/organizacion-en-la-empresa\\_3.html](http://html.rincondelvago.com/organizacion-en-la-empresa_3.html)
- <http://www.telegrafo.com.ec/economia/item/la-produccion-de-linea-blanca-crecio-un-72-en-cinco-anos.html>
- <http://www.eluniverso.com/2012/04/30/1/1356/reposicion-electrodomesticos-mueve-venta-dia-madre.html>
- <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/la-madre-contemporanea-prefiere-en-su-dia-los-regalos-electronicos-472970.html>
- <http://www.monografias.com/trabajos16/control-interno/control-interno.shtml>