

**OPTIMIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES PARA
ELECTROMILLONARIA EN IPIALES**

CRISTINA EDILSA TERAN CHAMORRO

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
IPIALES
2004**

**OPTIMIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES PARA
ELECTROMILLONARIA EN IPIALES**

CRISTINA EDILSA TERAN CHAMORRO

**Trabajo final de pasantía para optar el título de
Administradora de Empresas**

**Asesor:
WILSON REVELO, Esp.**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
IPIALES
2004**

Nota de Aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Ipiales, febrero de 2004

DEDICATORIA

Dedico este trabajo:

A Dios: *Por concederme la oportunidad de alcanzar las metas que me propuse, ser una profesional.*

A mis Padres: *Por ser los mejores del mundo, por brindarme su confianza, apoyo incondicional y palabras de aliento en todo momento.*

A mis Hermanas: *Por su ayuda, sus aportes fundamentales y cooperación constante.*

A mis Familiares: *Por su colaboración desinteresada en la realización de este trabajo.*

Cristina Edilsa

AGRADECIMIENTOS

Expreso mis sinceros agradecimientos al Director Administrativo de ELECTROMILLONARIA, el Dr. GULLERMO DIAZ, por haberme brindado la oportunidad de desempeñarme en la empresa, con el fin de poder aplicar los conocimientos adquiridos.

Al Esp. WILSON REVELO, Docente de la Universidad de Nariño y Asesor del presente trabajo, por su colaboración y apoyo constante.

A los docentes de la Universidad de Nariño: Esp. LUIS ALBERTO SARASTY Y JAIRO SALAS por su colaboración y recomendaciones.

Al cuerpo Administrativo y Docente de la Universidad de Nariño.

Al todo el personal que se desempeña en ELECTROMILLONARIA.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	17
1. DEFINICIÓN DEL TEMA	18
1.1 TITULO DEL TEMA	18
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA	18
2. OBJETIVOS	19
2.1 OBJETIVO GENERAL	19
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	19
3. JUSTIFICACION	20
4. METODOLOGIA	21
4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	21
4.2 FUENTES DE INFORMACIÓN	21
4.2.1 Fuentes primarias	21
4.2.2 Fuentes secundarias	21
4.3 TECNICAS DE INFORMACIÓN	21
4.3.1 Encuesta	21
5. DIAGNOSTICO ACTUAL DE ELECTROMILLONARIA	22
5.1 PLANTA DE CARGOS, FUNCIONES Y REQUISITOS	24
5.1.1 Determinación de las áreas de ELECTROMILLONARIA	24
5.1.2 Determinación de los cargos de ELECTROMILLONARIA	25

5.1.3	Relación de actividades por área funcional	26
5.1.4	Procesos que se desarrollan en ELECTROMILLONARIA Ipiales	28
5.1.5	Diagramas de flujo de los procesos actuales	37
6.	ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	44
6.1	CARGOS Y PUESTOS REQUERIDOS POR ELECTROMILLONARIA	44
6.2	ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN CADA AREA	45
6.2.1	Área Administrativa	45
6.2.2	Área Comercial	46
6.2.3	Área de Cartera	47
6.3	CODIFICACION	50
6.3.1	Área Administrativa	50
6.3.2	Área Comercial	50
6.3.3	Área de Cartera	50
6.4	DESCRIPCION GENERAL DE PROCEDIMIENTOS DE ELECTROMILLONARIA EN IPIALES	51
6.4.1	Proceso de contratación de personal	51
6.4.2	Proceso de capacitación de personal	53
6.4.3	Proceso de pago de nómina	55
6.4.4	Proceso de evaluación del desempeño	57
6.4.5	Proceso de envío de documentos	59
6.4.6	Proceso de control de mercancía	61
6.4.7	Proceso de solicitud de mercancía	63
6.4.8	Proceso de venta de contado	65

6.4.9	Proceso de venta a crédito	67
6.4.10	Proceso de venta por correría	69
6.4.11	Proceso de la prestación de servicio técnico	71
6.4.12	Proceso de facturación de pedidos	73
6.4.13	Proceso de entrega de títulos de propiedad	74
6.4.14	Proceso de inspección de créditos	76
6.4.15	Proceso del cobrador en el recaudo de mensualidades	77
6.4.16	Proceso del pago de mensualidades en caja	79
7.	ELABORACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES	80
7.1	MANUAL DE FUNCIONES PARA ELECTROMILLONARIA IPIALES	80
7.1.1	Área Administrativa	80
7.1.2	Área Comercial	87
7.1.3	Área de Cartera	89
8.	MANUAL DE REQUERIMIENTOS DE ELECTROMILLONARIA	93
8.1	AREA ADMINISTRATIVA	93
8.2	AREA COMERCIAL	99
8.3	AREA DE CARTERA	101
9.	CONCLUSIONES	105
10.	RECOMENDACIONES	106
	BIBLIOGRAFIA	107
	ANEXOS	108

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Matriz D.O.F.A	24
Cuadro 2. Dependencias de ELECTROMILLONARIA	25
Cuadro 3. Planta de cargos actuales de ELECTROMILLONARIA	25
Cuadro 4. Actividades Área Administrativa y de Cartera	27
Cuadro 5. Actividades Área Comercial	28
Cuadro 6. Descripción de procesos actuales que se desarrollan en ELECTROMILLONARIA	29
Cuadro 7. Planta de cargos	44
Cuadro 8. Manual de requerimientos Administrador General	93
Cuadro 9. Manual de requerimientos Jefe Administrativo	94
Cuadro 10. Manual de requerimientos Auxiliar Administrativo	95
Cuadro 11. Manual de requerimientos Secretaria	96
Cuadro 12. Manual de requerimientos Servicios Generales	97
Cuadro 13. Manual de requerimientos Conductor	98
Cuadro 14. Manual de requerimientos Jefe Comercial	99
Cuadro 15. Manual de requerimientos Asesores Comerciales	100
Cuadro 16. Manual de requerimientos Jefe de Cartera	101
Cuadro 17. Manual de requerimientos Auxiliar de Cartera	102
Cuadro 18. Manual de requerimientos Analista de Cartera	103
Cuadro 19. Manual de requerimientos Cobrador	104

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Organigrama actual de ELECTROMILLONARIA en Ipiales.	26
Figura 2. Flujograma del proceso de contratación de personal	37
Figura 3. Flujograma del proceso en la inducción de personal nuevo de la empresa	37
Figura 4. Flujograma del proceso de capacitación de personal	38
Figura 5. Flujograma del proceso de control de mercancía	38
Figura 6. Flujograma del proceso de envío de documentos	39
Figura 7. Flujograma del proceso de evaluación del desempeño	39
Figura 8. Flujograma del proceso de ventas de contado	40
Figura 9. Flujograma del proceso de venta a crédito	41
Figura 10. Flujograma del proceso de venta por correría	42
Figura 11. Flujograma del proceso de envío de pedidos	43
Figura 12. Flujograma del proceso de control de cartera	43
Figura 13. Estructura organizacional general de ELECTROMILLONARIA	48
Figura 14. Estructura organizacional planteada para ELECTROMILLONARIA	49
Figura 15. Flujograma del proceso de contratación de personal.	52
Figura 16. Flujograma del proceso de capacitación de personal.	54
Figura 17. Flujograma del proceso de pago de nómina.	56
Figura 18. Flujograma del proceso de evaluación del desempeño.	58
Figura 19. Flujograma del proceso de envío de documentos	60

Figura 20. Flujograma del proceso del control de mercancía.	62
Figura 21. Flujograma del proceso de solicitud de mercancía.	64
Figura 22. Flujograma del proceso de venta de contado.	66
Figura 23. Flujograma del proceso de ventas a crédito.	68
Figura 24. Flujograma del proceso de venta por correría.	70
Figura 25. Flujograma del proceso de la prestación de servicio técnico.	72
Figura 26. Flujograma del proceso de facturación de pedidos.	73
Figura 27. Flujograma del proceso para la entrega de títulos de propiedad.	75
Figura 28. Flujograma del proceso en la inspección de créditos.	76
Figura 29. Flujograma del proceso del cobrador en el recaudo de Mensualidades.	78
Figura 30. Flujograma en el proceso del pago de mensualidades en caja.	79

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Análisis de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a todos los empleados de ELECTROMILLONARIA Ipiales.	109

RESUMEN EJECUTIVO

ELECTROMILLONARIA, es una empresa que se dedica a la comercialización de electrodomésticos, que contribuye a la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente; distribuye seis líneas de productos como son: línea marrón, línea blanca, línea sonido, línea automotor y línea de computo, en diferentes marcas como: HACEB, SAMSUNG, CENTRALES, WHIRLPOOL, L.G., SONY, PANASONIC, entre otras.

Esta empresa cuenta con las herramientas administrativas como son: misión, visión, principios corporativos, objetivos empresariales y estructura organizacional.

Con la implementación del manual de procesos y de funciones se pretende optimizar el desempeño de todos los integrantes de ELECTROMILLONARIA, y por lo tanto ser más competitiva dentro del mercado en el que se desenvuelve.

Por otra parte en la estructura organizacional que se propone, las áreas administrativas, comercial y de cartera deben funcionar independientemente para seguir un proceso lógico en las actividades que se deben desempeñar dentro de la empresa y por lo tanto se pretende contratar personal idóneo para el desempeño de un determinado cargo, brindando capacitación permanente y se pueda organizar eventos especiales para dar a conocer los productos que se comercializan en la empresa, incrementando así las ventas. Además se puede hacer un seguimiento a los clientes que no han cumplido con las cuotas mensuales con el fin de realizar acuerdos de pago.

EXECUTIVE SUMMARY

ELECTROMILLONARIA, it is a company that is devoted to the home appliances marketing, contributes to the satisfaction of the needs and expectations of the client; distribute six product lines as are: brown line, white line, sound line, automotive line and of I compute, in different brands as: HACEB, SAMSUNG, CENTRALES, WHIRPOOL, L.G., SONY, PANASONIC, between other.

This company counts on the administrative tools as are: mission, vision, corporative principles, entrepreneurial objectives and structure organizacional.

Whit the implementation of the manual of processes and of functions is intended to optimize the performance of all the integrating of ELECTROMILLONARIA, and therefore be more competitive within markert in the one which is unfolded.

On the other hand the structure organizacional that is proposed the administrative areas, commercial and of portfolio should operate independently to follow a logical process in the activities that they should be performed within the company and therefore is intended to contract suitable personnel for the performance of a given cargo, offering permanent training and could be organized special events to make known the products that are marketed in the company, increasing thus the sales. Furthrrmore puede able to do a follow-up to the clients that they have not complied with the monthly quotas in de order to accomplish payment agreements.

INTRODUCCIÓN

Actualmente para todas las empresas es fundamental contar con herramientas administrativas las cuales permiten medir, controlar como también maximizar el desempeño integral de las mismas; de tal manera que logren ser más competitivas, y puedan asumir los retos e innovaciones que se presentan en el medio el cual cambia continuamente, es ahí donde se mide la capacidad del talento humano, que es el eje de todo ente económico.

El manual de procedimientos y de funciones es una de las herramientas administrativas más importante, que ofrece una descripción actualizada, concisa y clara de las actividades que se desarrollan en una determinada empresa, con el fin de orientar al personal de la organización en sus responsabilidades laborales con criterios de calidad y efectividad. Este manual no debe considerarse como un documento estático e inmodificable, ya que debe evolucionar acorde a los cambios empresariales y del entorno de tal manera que el personal logre por medio de su aplicación el desarrollo de habilidades y capacidades en el desempeño de su cargo.

A continuación se plantea el manual de Procedimientos y Funciones para la empresa ELECTROMILLONARIA de la ciudad de Ipiales, este manual se desarrollará después de realizar un análisis de los cargos que existen actualmente, y de las funciones que desempeñan dentro de los mismos.

1. DEFINICION DEL TEMA

Optimización de Procedimientos y Funciones.

1.1 TITULO DEL TEMA

Optimización de Procedimientos y Funciones para ELECTROMILLONARIA en la ciudad de Ipiales.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad en la empresa ELECTROMILLONARIA de la ciudad de Ipiales, se ha observado que sus integrantes no tienen conocimiento de las de los procesos a seguir para el desarrollo normal de las actividades, como tampoco tienen en claro las funciones que deben desempeñar dentro de su cargo, por lo que el personal no sigue un orden consecutivo y lógico de los procedimientos que se deben llevar a cabo para el logro de los objetivos empresariales. La ausencia de un manual de procedimientos y funciones ha ocasionado el desmejoramiento del desempeño de los empleados generando insatisfacción de los mismos y por ende de los dirigentes de la empresa al no lograr de manera óptima los objetivos esperados.

La elaboración del manual de Procedimientos y Funciones como herramienta Administrativa servirá para la optimización de la gestión de todos y cada uno de los integrantes de ELECTROMILLONARIA, que le permitirán planear, organizar, dirigir y controlar su trabajo, al mismo tiempo contribuirá al mejoramiento continuo de la organización, tanto a nivel interno como externo de tal manera que se pueda incrementar tanto su cobertura como su nivel de posicionamiento en el mercado.

1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA

Qué beneficios trae la elaboración del Manual de Procedimientos y Funciones para ELECTROMILLONARIA en Ipiales?

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Elaborar el manual de Procedimientos y Funciones en ELECTROMILLONARIA, de tal manera que se logre optimizar el desempeño integral de la empresa.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer los Procesos de todas las actividades que se desarrollan en la empresa.
- Socializar los diagramas de procesos que permitirán determinar las falencias encontradas.
- Analizar y optimizar los procesos establecidos para la empresa.
- Establecer observaciones y recomendaciones para cada departamento de manera que se fortalezcan las actividades y la gestión realizada.

3. JUSTIFICACIÓN

El manejo de las actividades de las empresas se ha enfocado únicamente bajo el desarrollo de los procesos secuenciales que permitan optimizar el tiempo y los recursos con que cuenta la empresa, por ello es indispensable que se desarrolle planes de acción y en especial un manual de procedimientos y funciones que permita mejorar el desempeño de las actividades, más aun si se enmarcan en un proceso de servicio al cliente como el que maneja ELECTROMILLONARIA.

La Elaboración del Manual de Procedimientos y Funciones incidirá en el mejoramiento del desempeño integral de la organización, lo que genera la minimización de costos y maximización de los recursos disponibles; además se logrará integrar todas las áreas que conforman la empresa, llevando un control permanente que conlleva a la obtención de las metas y los objetivos organizacionales.

ELECTROMILLONARIA, ha empezado a observar la importancia de la elaboración y utilización de un manual de procedimientos y funciones con miras a generar una mayor eficacia y mejor servicio al cliente; acoplándose a los continuos cambios y exigencias del mercado de tal manera que logre ser más competitiva dentro del medio en el cual se desenvuelve; para tal efecto se analizará cada una de las actividades que se llevan a cabo dentro de la empresa, estableciendo la secuencia lógica de las actividades, minimizando las falencias y debilidades con que cuenta la empresa a nivel interno, de tal manera que se evite la omisión de actividades y la duplicidad de otras.

4. METODOLOGIA

4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para llevar a cabo la elaboración del manual de procedimientos y funciones para ELECTROMILLONARIA, se aplicará un tipo de estudio Propositivo pues a partir de la recolección y análisis de información a nivel interno se pretende determinar los procedimientos y funciones que se deben llevar a cabo en la empresa que contribuirá al logro de los objetivos de la entidad.

4.2 FUENTES DE INFORMACIÓN

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se acudió tanto a fuentes primarias como secundarias de tal manera que se obtuvo información de alta confiabilidad.

4.2.1 Fuentes primarias. La información primaria acerca del desempeño de la empresa fue suministrada en primera instancia por parte del personal de ELECTROMILLONARIA, por medio de una encuesta donde se analizó las funciones que realizan en cada uno de los cargos.

4.2.2 Fuentes secundarias. Por otra parte la elaboración del manual de Procedimientos y Funciones se realizó teniendo en cuenta parámetros teóricos que direccionen el desarrollo del mismo con el fin de que contenga elementos esenciales que garanticen su efectividad en el momento de su ejecución, esta información se obtuvo en bibliografía de Teorías Administrativas en general.

4.3 TECNICAS DE INFORMACIÓN

4.3.1 Encuesta. Dentro de la elaboración del manual de procedimientos y funciones se aplicó una encuesta con el fin de obtener información acerca de las actividades que desarrollan dentro de la empresa. El tamaño de la muestra se determina de acuerdo a la totalidad de los empleados que conforman la entidad.

5. DIAGNÓSTICO ACTUAL DE ELECTROMILLONARIA

De acuerdo a la información anterior se puede observar que la estructura organizacional de las Agencias de la ciudad de Ipiales, presentan falencias que no les permiten ser más competitivas y actuar con mayor efectividad en el mercado que se desenvuelve.

Dentro de la estructura se observa que las agencias no cuentan con un departamento de personal, ya que las contrataciones se realizan directamente en la Agencia Principal que se encuentra ubicada en la ciudad de Pasto; para el personal administrativo; y para asesores comerciales se realiza en cada agencia sin una secuencia lógica que permita captar personal más idóneo, esto ocasiona inconvenientes en la solución de conflictos laborales, retraso en el pago de salarios, no se brinda capacitación constante, únicamente se brinda la inducción al nuevo integrante al momento de su ingreso a la Empresa que se desempeñe en los diferentes cargos.

Además hay personal contratado que no cuenta con el perfil que requiere la Empresa, como también existe personal que su perfil profesional sobrepasa los requerimientos del cargo, lo cual conlleva a una subutilización de la mano de obra.

En ELECTROMILLONARIA no se da la motivación suficiente, lo cual conlleva a un desempeño medio, como también hace falta un líder que se preocupe por el bienestar y desarrollo del personal, pues se observa que los Jefes de Agencia tienen mayor interés por cumplir las metas o presupuestos de ventas asignados que por el desempeño de sus empleados, en cuanto a la autorización de gastos, no los puede determinar el jefe de Agencia directamente, sino que los debe reportar a la principal, lo que genera demora en la ejecución de proyectos.

Actualmente solo existe el cargo de Analista de crédito quien es el encargado de realizar la inspección del crédito, confirmación y aprobación del mismo, verificación de datos, conciliación de cuentas, revisión de la liquidación de pedidos; sin embargo se presenta falencias, ya que es indispensable crear un departamento integral en el cual se pueda facturar y liquidar los nuevos pedidos, conciliar saldos, controlar ingresos y egresos de la Agencia, elaborar estados financieros y control de cartera.

La reestructuración Organizacional para ELECTROMILLONARIA se presenta como una oportunidad ofrecida por el medio ambiente externo el cual cambia y evoluciona constantemente por lo cual se hace necesario que la entidad adopte una estructura orgánica adecuada para efectuar el mejor y más efectivo uso de

sus empleados en apoyo de sus capacidades y ventajas competitivas, una adecuada estructura Organizacional facilita la toma de decisiones, pues el rendimiento máximo se logra cuando la entidad se adapta a las nuevas estrategias que le permitan a la misma actuar de mejor manera.

Además es necesario que se coordinen todas las actividades que se llevan a cabo por departamento, para que su parte individual del trabajo se combine en una estructura de desempeño eficaz; por su parte la coordinación de dichas actividades necesita de la colaboración de todas las áreas que conforman la empresa, pues de esta manera se logra que todas las actividades que se desarrollan dentro de la empresa se realicen en forma ordenada y consecutiva, esta gestión se puede conseguir por medio de reglas y procedimientos; lo cual puede utilizarse para controlar las funciones que se desarrollan como respuesta a las necesidades del entorno.

También es importante destacar que dentro ELECTROMILLONARIA la existencia de las dependencias o departamentos contribuyen con el desempeño armónico de las actividades, siempre y cuando cuenten con los cargos necesarios, por ello se plantea la creación del Departamento de Personal, con su respectivo Jefe de Departamento, Auxiliar Administrativo, como también el Jefe de Cartera, Auxiliar de Cartera, Jefe del Departamento Comercial, éste último de gran relevancia para lograr la consecución de los objetivos organizacionales pues el tamaño de la empresa en la ciudad de Ipiales requiere de dichos cambios para lograr mantenerse y posicionarse en el mercado como la empresa líder en la comercialización de Electrodomésticos.

Cuadro 1. Matriz D.O.F.A.

Debilidades	Fortalezas
<ol style="list-style-type: none"> 1. No cuenta con un Departamento de Personal, ni de Cartera 2. Existen Conflictos Laborales. 3. Retrazo en el pago de Salarios. 4. Mínima Capacitación por parte de la empresa. 5. El personal no se encuentra ubicado en el cargo de acuerdo a su perfil profesional. 6. Falta de motivación. 7. Dependencia de la agencia central en la toma de decisiones. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personal Calificado.
Oportunidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Reestructuración organizacional. 2. Creación del Departamento de Personal y de Cartera. 3. Mejorar el desempeño mediante la capacitación continua del personal. 4. Implementar el manual de procedimientos y funciones. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fuga del Talento Humano a otras Empresas. 2. Disminuye el Nivel de Desempeño y Competitividad. 3. No lograr los objetivos propuestos en el periodo. 4. No se consigue la satisfacción del cliente. 5. Pérdida de clientes.

5.1 PLANTA DE CARGOS, FUNCIONES Y REQUISITOS

5.1.1 Determinación de las áreas de ELECTROMILLONARIA. En ELECTROMILLONARIA de la ciudad de Ipiales desarrollan las actividades de acuerdo a las siguientes áreas:

Cuadro 2. Dependencia de ELECTROMILLONARIA.

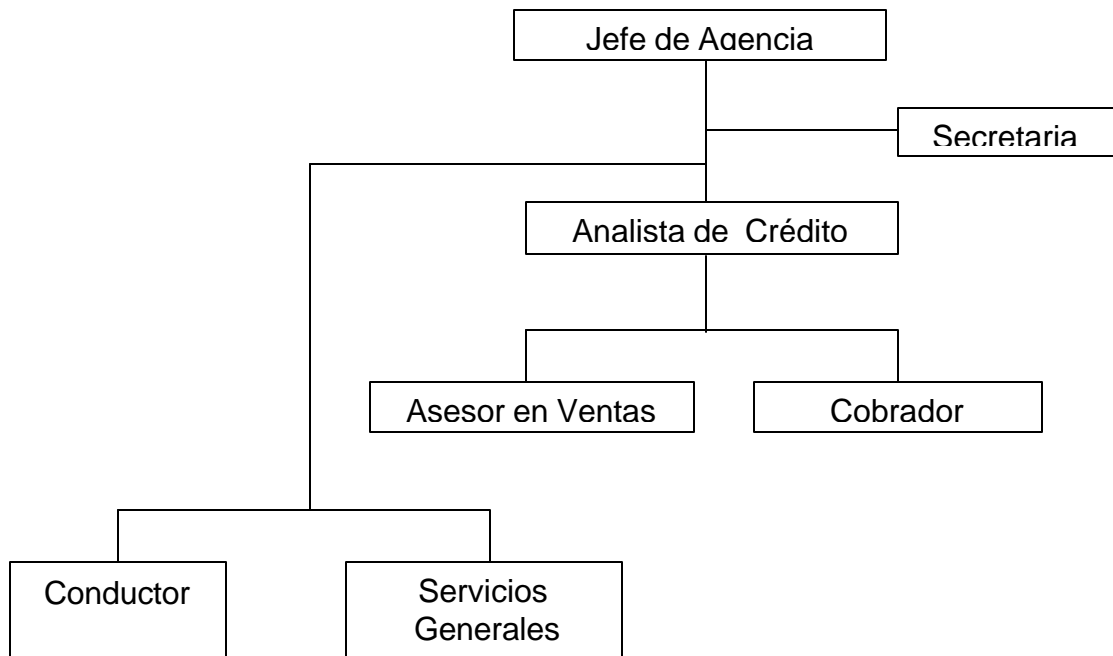
Dependencias	
Función Administrativa	Función de servicio al cliente
Área Administrativa y de Cartera	Área Comercial

5.1.2 Determinación de los cargos de ELECTROMILLONARIA. En la empresa ELECTROMILLONARIA, de la ciudad de Ipiales de acuerdo a las áreas funcionales con que cuenta, se encuentran establecidos los siguientes cargos:

Cuadro 3. Planta de cargos actuales de ELECTROMILLONARIA.

Área Administrativa y de Cartera	<ul style="list-style-type: none">- Jefe de Agencia.- Secretaria.- Servicios Generales.- Conductor.- Analista de Crédito.- Cobradores.
Área Comercial	<ul style="list-style-type: none">- Asesor Comercial Interno.- Asesor Comercial Externo.- Comercializador.

Figura 1. Organigrama actual de ELECTROMILLONARIA en Ipiales



5.1.3 Relación de actividades por área funcional. De acuerdo a la información anterior se aplicó un formato a todos los integrantes de ELECTROMILLONARIA, con lo cual se determinaron y unificaron las actividades que se llevan a cabo actualmente dentro de las agencias de acuerdo a cada área, las cuales fueron verificadas por el Jefe de Agencia de la siguiente manera:

Cuadro 4. Actividades Área Administrativa y de Cartera.

Área	Administrativa Y De Cartera
Actividad	Cargo Del Responsable
Asignación de presupuesto a cada vendedor	Jefe de Agencia
Control de mercancía	Jefe de Agencia
Control de personal	Jefe de Agencia
Control de pedidos	Jefe de Agencia
Recaudo mensualidades, contados, iniciales	Secretaria
Elaboración Informe de recaudos	Secretaria
Pago de Nómina	Secretaria
Envío y recepción de Servicios Técnicos	Secretaria
Elaboración de Caja	Secretaria
Recepción y envío de correspondencia	Secretaria
Manejo de zona de almacén	Secretaria
Conducir el vehículo de la Empresa	Conductor
Mantener en buen estado el vehículo	Conductor
Colaborar en la entrega de mercancía	Conductor
Limpieza del almacén	Servicios Generales
Consignación en bancos	Servicios Generales
Decoración de Almacén	Servicios Generales
Arreglo de mercancía	Servicios Generales
Revisión de liquidación de pedidos	Analista de Crédito
Inspección ocular de créditos	Analista de crédito
Aprobación de créditos	Analista de crédito
Cierre quincena y mensual de créditos	Analista de crédito
Supervisión de cobradores	Analista de crédito
Visitar clientes para el pago del crédito	Cobrador
Descargar recibos en boletines	Cobrador
Diligenciar el informe de clientes visitados	Cobrador
Hacer programación del recorrido	Cobrador
Hacer compromisos con cliente	Cobrador

Cuadro 5. Actividades Área Comercial.

Área	Comercial
Actividades	Cargo Del Responsable
Atención al público	Asesor Comercial
Arreglo de mercancía en la planta	Asesor Comercial
Surtir la mercancía en el local	Asesor Comercial
Revisar la mercancía	Asesor Comercial
Dar a conocer productos a posible clientes	Asesor Comercial
Visitar prospectos de ventas	Asesor Comercial
Liquidar pedidos	Asesor Comercial
Visitar Clientes actuales	Asesor Comercial
Exhibición de mercancía	Asesor Comercial
Instalar en domicilio de cliente la mercancía	Asesor Comercial

5.1.4 Procesos que se desarrollan en ELECTROMILLONARIA Ipiales. A continuación se describen los procesos que se llevan a cabo dentro de las agencias de acuerdo a cada área que conforma la estructura organizacional de ELECTROMILLONARIA en Ipiales.

Cuadro 6. Descripción de procesos actuales que se desarrollan en ELECTROMILLONARIA.

Área	Administrativa y de Cartera	
Proceso	Procedimiento	Actividades
-Contratación de personal.	-Identificación de necesidad. -Diseño y análisis del cargo. -Reclutamiento. -Selección de personal. -Afilación a prestaciones sociales.	-Análisis de la situación actual. -Determinar las funciones y perfil del cargo. -Convocatoria y recepción de hojas de vida. -Análisis hojas de vida. -Entrevistas con Jefe de agencia. -Verificación de datos y referencias personales. -Solicitud de documentos. -Verificación de documentos. -Contratación. - Solicitud de formulario . -Diligenciamiento de formularios, salud, pensiones, riesgos profesionales y cesantías. -Anexar documentos necesarios para afiliación.
-Inducción de	-Brindar información	-Informar sobre el tiempo de

nuevo personal.	necesaria sobre la Empresa.	prueba. - Dar a conocer las funciones que debe desempeñar de acuerdo al cargo. - Informar sobre las normas y reglas que rigen la empresa. -Dar a conocer los cargos con los cuales tendrá relación directa.
Área	Administrativa y de Cartera	
Proceso	Procedimiento	Actividad
-Capacitación de Personal.	-Análisis de la necesidad.	-Selección de temas. -Contratación del conferencista. - Preparación del tema. - Exposición de tema. - Retroalimentación.
Área	Administrativa y de Cartera	
Proceso	Procedimiento	Actividad
-Control de mercancía.	-Manejo de Kardex.	- Archivo de despacho de mercancía. - Registro de despacho de mercancía. - Archivo de transferencias externas. - Registro de transferencias

		<p>externas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de remisiones y de transferencias internas. - Archivo de remisiones. - Registro de remisiones. - Archivo de transferencias internas. - Registro de transferencias internas. - Archivo de devoluciones. - Registro de devolución de mercancía.
Área	Administrativa y de Cartera	
Proceso	Procedimiento	Actividad
-Envío documentos.	<p>-Realización de caja.</p> <p>-Realización memorandos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de recibos de pago Zona 00,01,02. - Registro de recibos de cuotas iniciales. - Registro de facturas de ventas de contado. - Registro de abonos varios. - Registro de gastos diarios. -Registro de consignación. - Relación ventas de contado - Relación de cuotas iniciales.

		<ul style="list-style-type: none"> - Relación de pedidos por facturar. - Relación de remisiones y transferencias elaboradas.
Área	Administrativa y de Cartera	
Proceso	Procedimiento	Actividad
-Evaluación del desempeño	<ul style="list-style-type: none"> - Control de Asesores comerciales. -Control de cobradores y secretaria - Control del analista de crédito -Control a servicios generales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Verificación del presupuesto individual realizado quincenalmente. - Cumplimiento de las funciones en el horario establecido por la empresa. - Verificación de la rotación de mercancía en planta. - Evaluación del debido cobrar ejecutado. - Evaluación recuperación de atraso. - Realización adecuada de documentos. - Evaluación de los créditos aprobados. - Realización de brigadas de cartera. - Verificación de las visitas realizar a los clientes. - Revisión de la limpieza y arreglo del almacén y de los electrodomésticos en general.

	- Control al conductor.	<ul style="list-style-type: none"> - Verificación de las consignaciones realizadas. - Supervisión de la entrega de mercancía en el lugar y el momento indicado. - Vigilar el mantenimiento del vehículo. - Vigilar que cumpla con los horarios establecidos. - Supervisar el transporte mercancía.
Área	Administrativa y de Cartera	
Proceso	Procedimiento	Actividades
-Envío de pedidos.	- Revisión de pedidos.	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar liquidación de los pedidos. - Revisión de documentos. - Diligenciar confirmaciones de créditos. - Sellar los pedidos aprobados. -Registro de pedidos por enviar.
Área	Administrativa y de Cartera	
Proceso	Procedimiento	Actividad
- Control de cartera.	- Supervisión de recaudo mensual.	<ul style="list-style-type: none"> -Realizar informes de las cuentas por periodo de atraso. - Realizar informes de vendedor

		<p>por zona.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Llevar control del debido cobrar y recuperación de atraso mensual. - Verificar que todos los recibos de cobro se encuentren descargados en la tarjeta matriz. - Realizar conciliación cuentas.
Área	Comercial	
Proceso	Procedimiento	Actividades
-Venta contado.	<p>de - Pre-venta</p> <p>- Venta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención al cliente. - Exhibición de la mercancía. - Demostración de la mercancía requerida. - Cotización del artículo. - Entrega de dinero en caja por el valor del artículo. - Elaboración factura de venta. - Realización de la remisión. - Empaque del electrodoméstico. - Entrega de la mercancía en el almacén.
Área	Comercial	
Proceso	Procedimiento	Actividad

-Venta a crédito.	- Pre-venta. - Venta. - Post-venta	- Atención al cliente. - Exhibición de la mercancía. - Demostración de la mercancía. - Cotización del artículo. - Liquidación del pedido. - Entrega dinero de cuota inicial. - Elaboración recibo cuota inicial. - Empaque del artículo. - Recepción de documentos. - Inspección a vivienda del deudor y codeudor. - Aprobación del pedido. - Entrega de mercancía en el lugar indicado. - Dar a conocer el funcionamiento de la mercancía. - Visitar al cliente para verificar el funcionamiento de la mercancía.
Área	Comercial	
Proceso	Procedimiento	Actividad
-Venta Por Correría	-Relación de mercancía requerida.	- Solicitud de mercancía en almacén.

	<p>-Pre-venta.</p> <p>- Venta.</p> <p>- Post-venta</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Entrega de mercancía con documento soporte. - Revisión de mercancía. - Transporte de mercancía al lugar indicado. - Exhibición de mercancía en el lugar determinado. - Demostración de los artículos solicitados. - Liquidación de pedido. - Recepción de documentos. - Entrega de dinero de cuota inicial. - Entrega e instalación del artículo. - Entrega de dinero en caja. - Elaboración de recibo de cuota inicial y/o contado. - Inspección ocular al deudor y codeudor. - Aprobación del crédito. - Entrega de recibo de cuota inicial. - Visita para verificar el funcionamiento del artículo.
--	--	--

5.1.5 Diagramas de flujo de los procesos actuales.

Figura 2. Flujograma del proceso de contratación de personal.

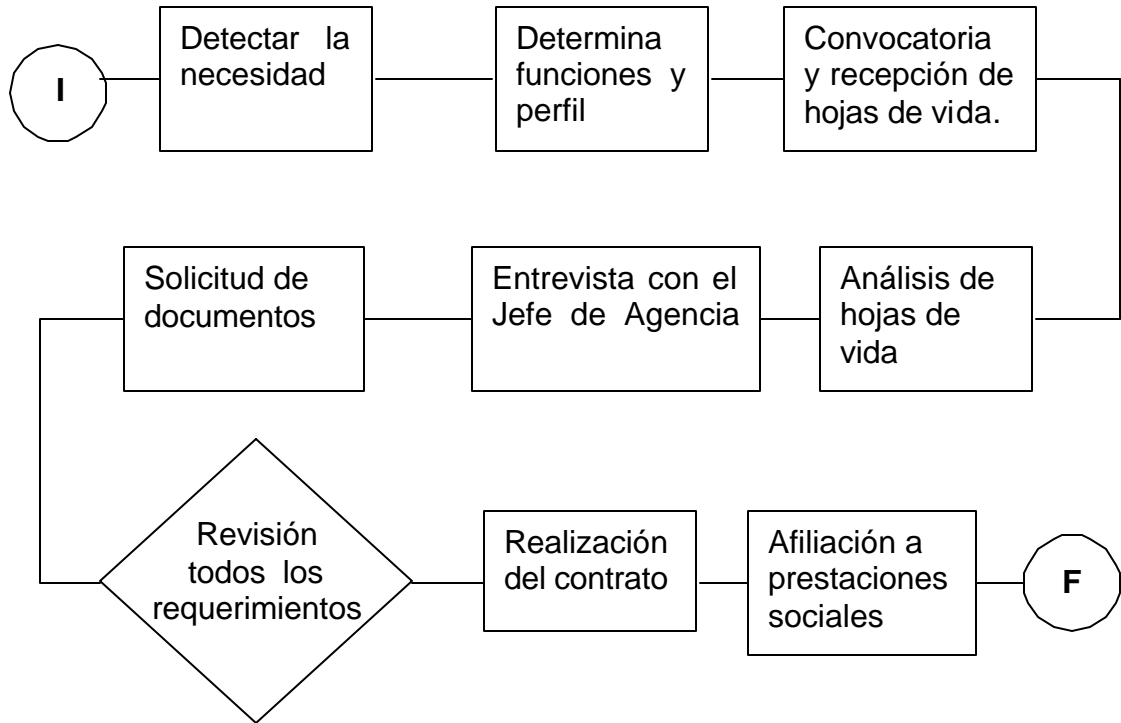


Figura 3. Flujograma del proceso de la inducción al personal nuevo de la Empresa.

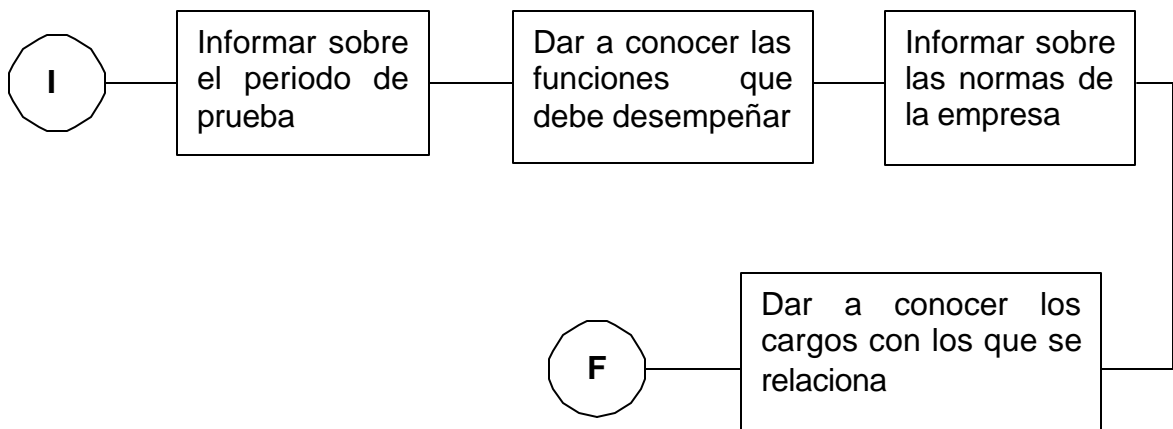


Figura 4. Flujograma del proceso de la capacitación de personal.

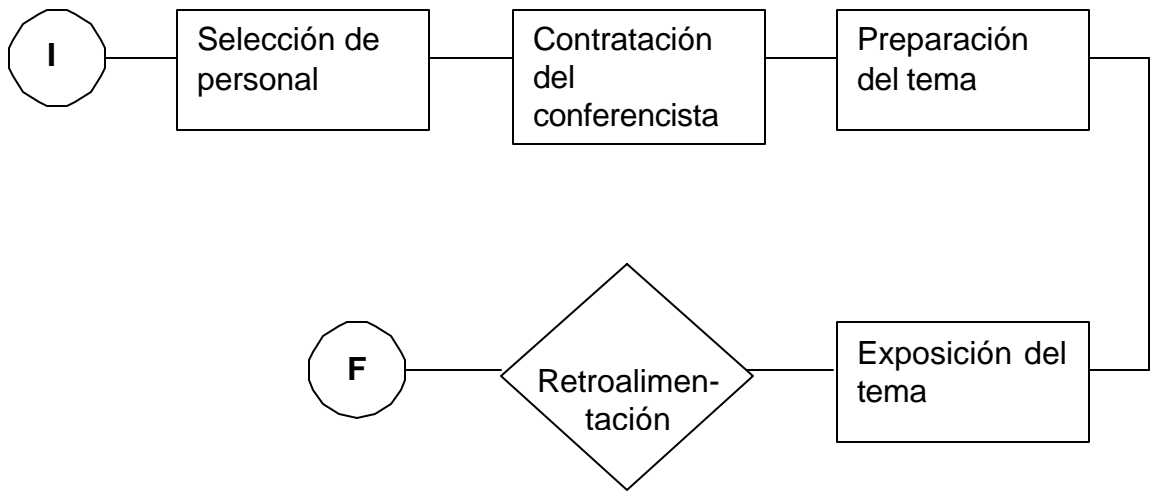


Figura 5. Flujograma del proceso del control de mercancía.

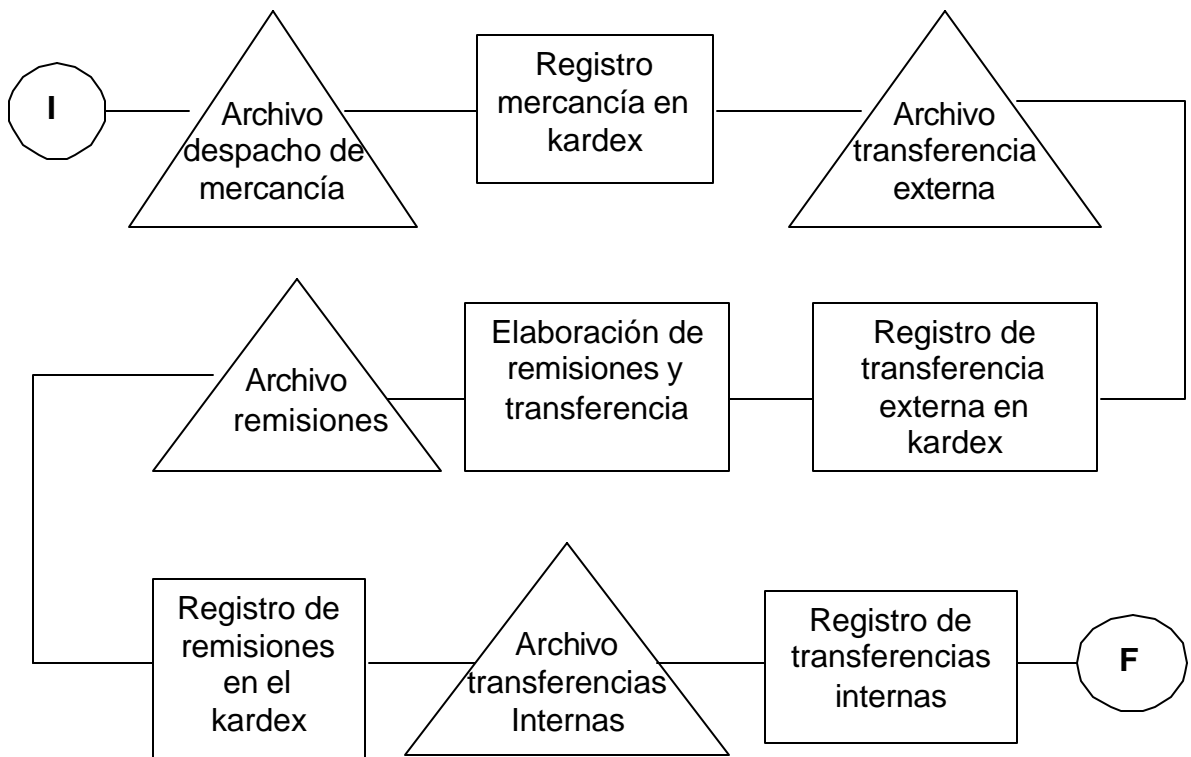


Figura 6. Flujoograma del proceso del envío de documentos.

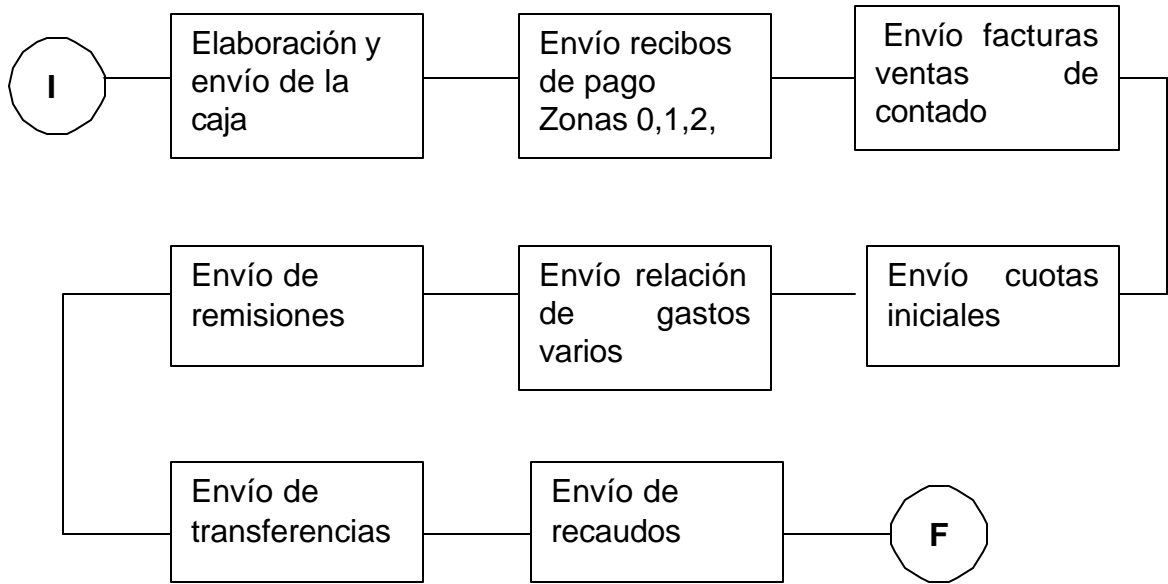


Figura 7. Flujoograma del proceso de evaluación del desempeño.

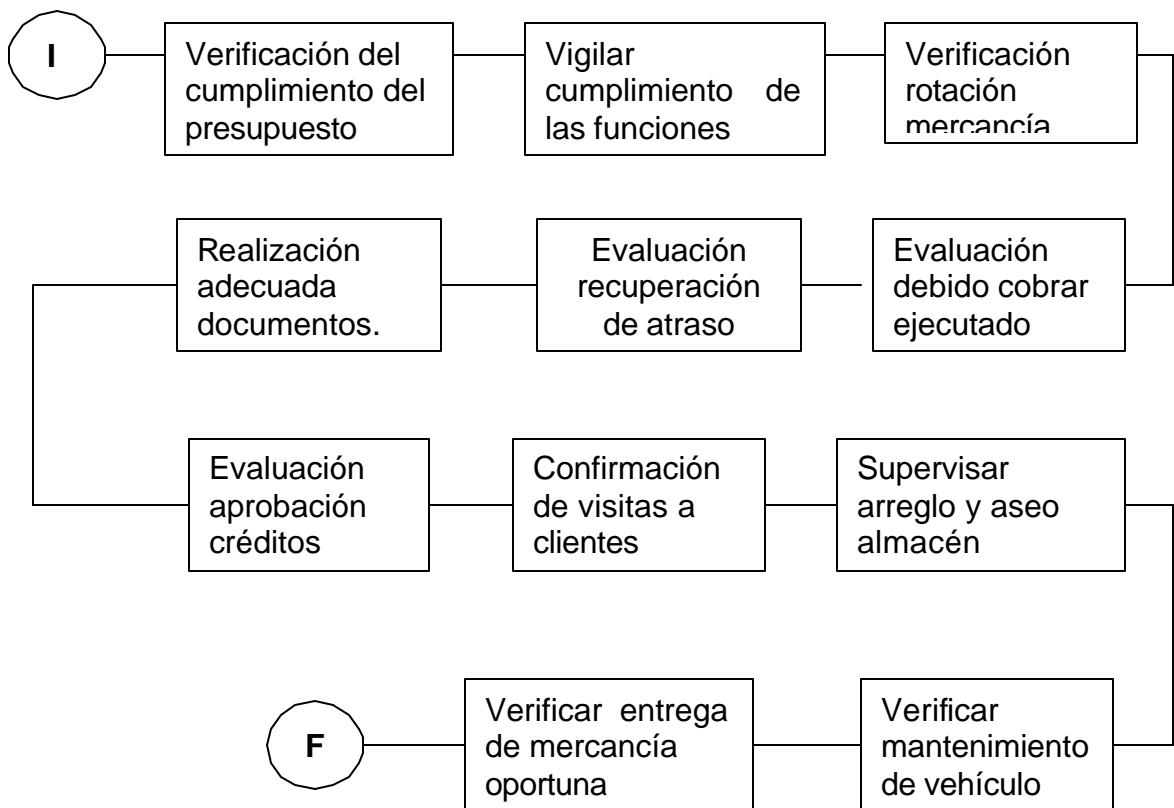


Figura 8. Flujograma del proceso de la venta de contado.

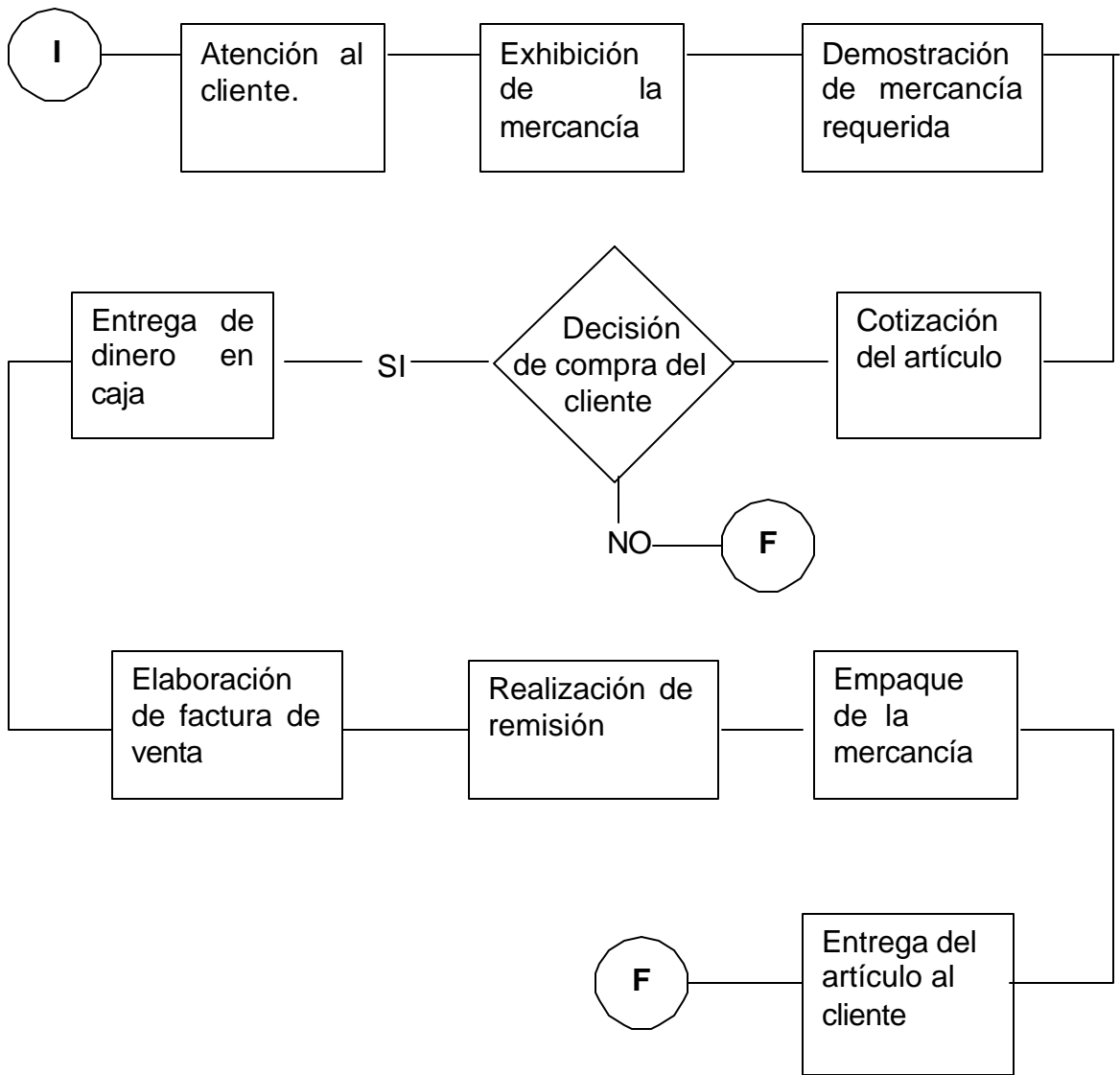


Figura 9. Flujograma del proceso de la venta a crédito.

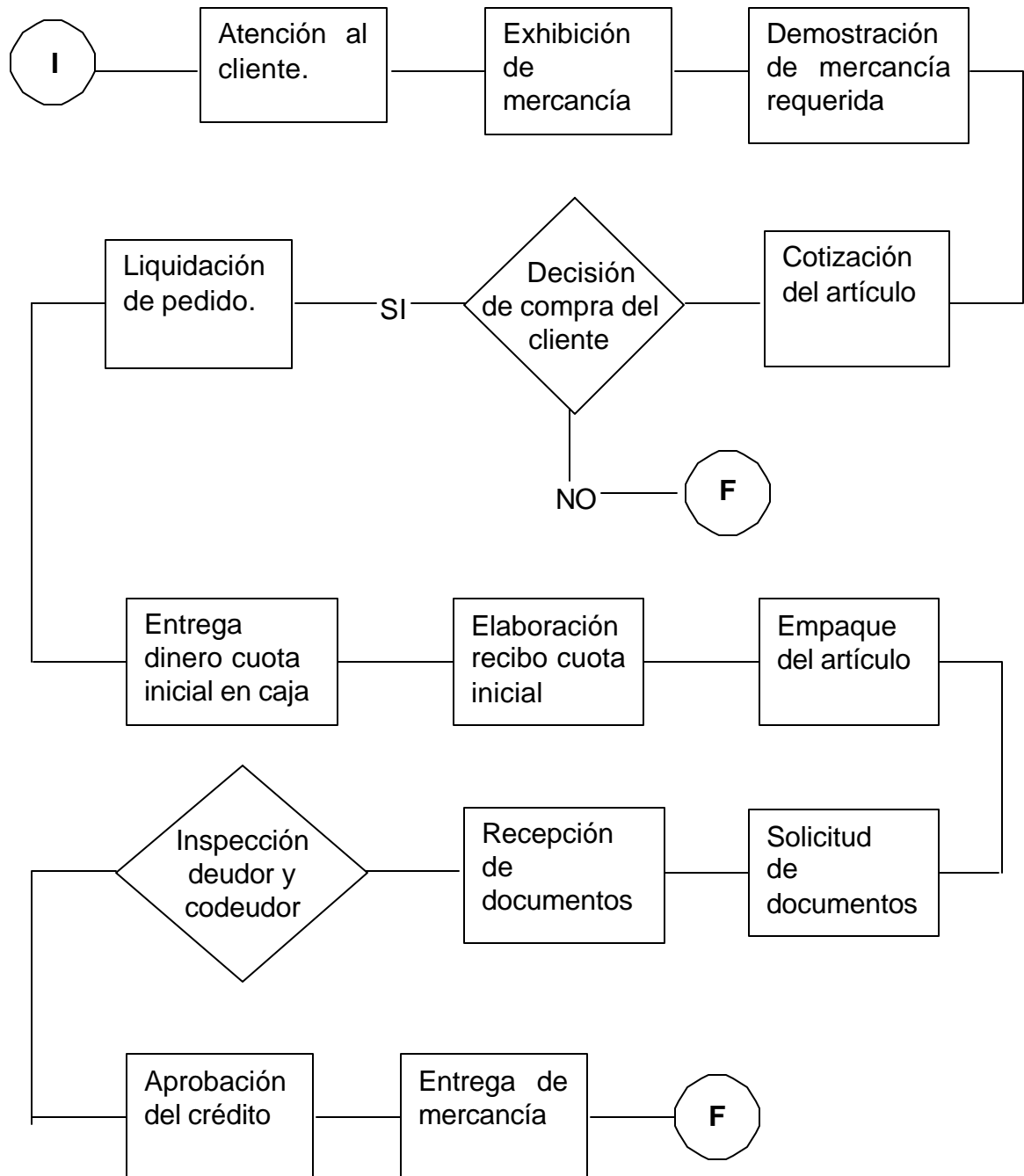


Figura 10. Flujograma del proceso de la venta por correría.

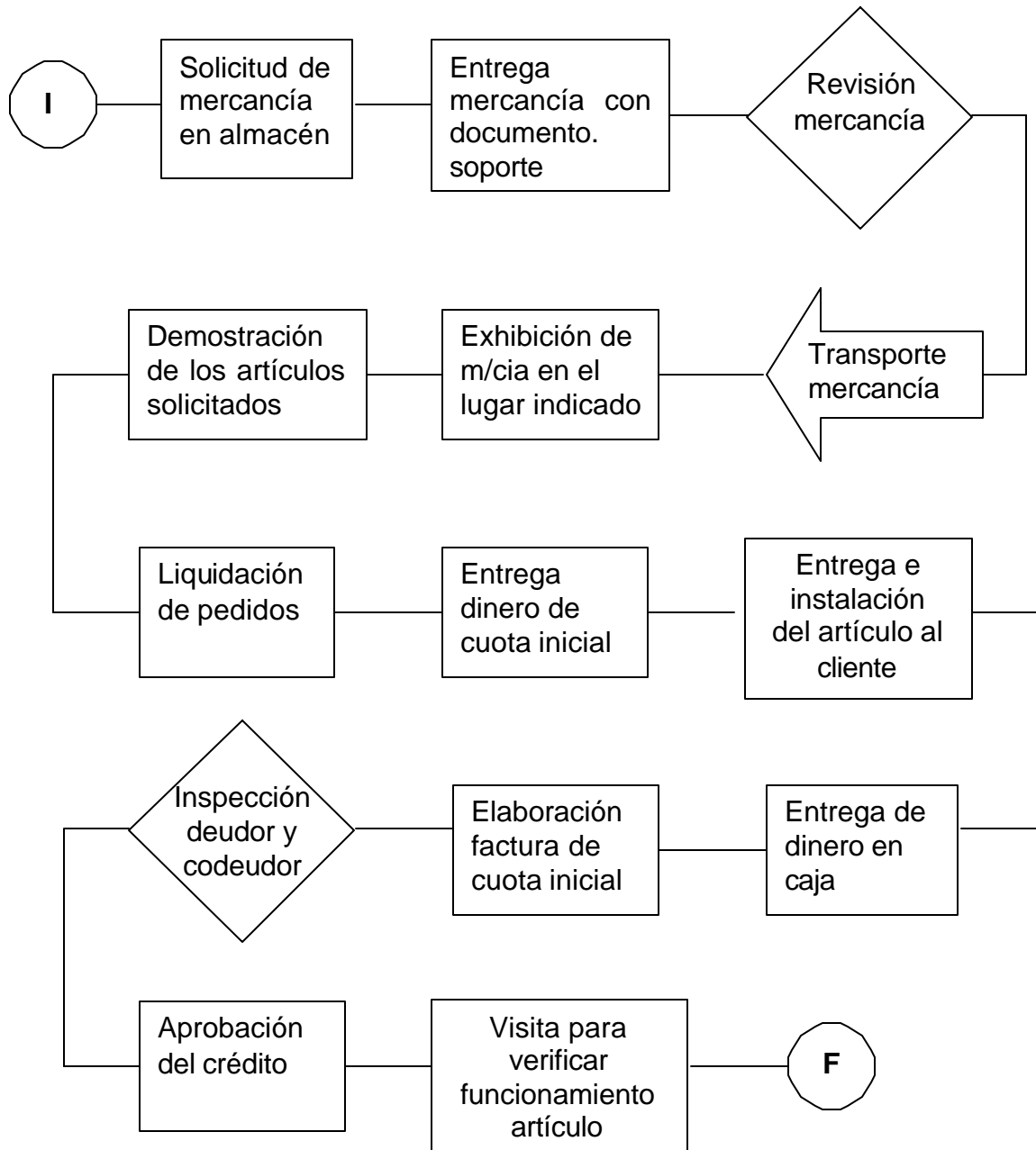


Figura 11. Flujograma del proceso en el envío de pedidos.

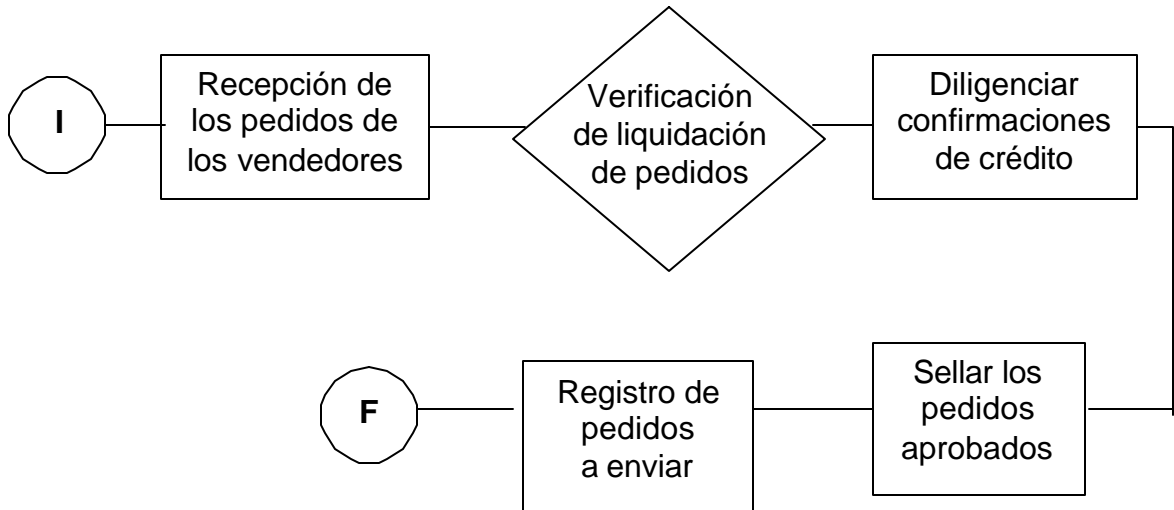
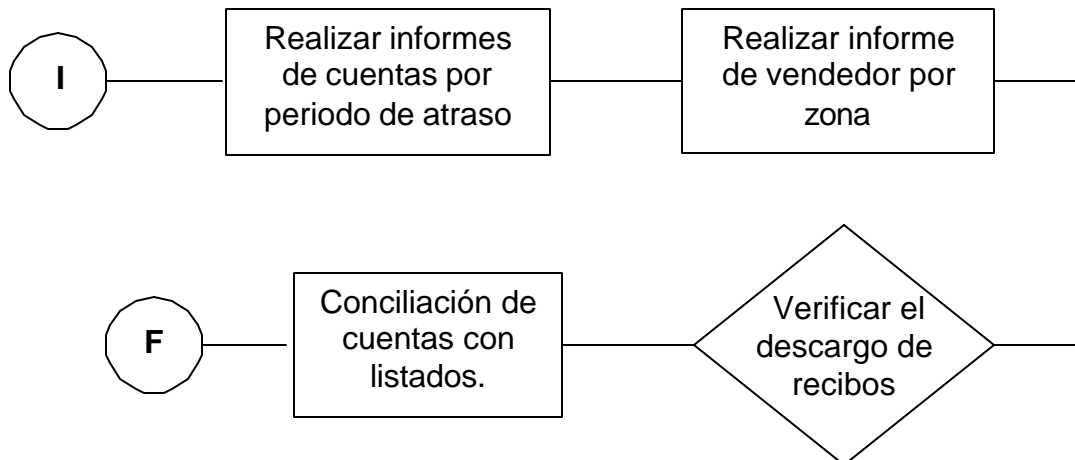


Figura 12. Flujograma del proceso de control de cartera.



6. ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

6.1 CARGOS Y PUESTOS REQUERIDOS POR ELECTROMILLONARIA

Cuadro 7. Planta De Cargos.

Área	Cargo	Número de Puestos Por Cargo
Administrativa	Administrador General	1
Administrativa	Jefe Administrativo	1
Administrativa	Auxiliar Administrativo	1
Administrativa	Secretaria	1
Administrativa	Servicios Generales	1
Administrativa	Conductor	1
Comercial	Jefe Comercial	1
Comercial	Asesor Comercial Interno	4
Comercial	Asesor Comercial Externo	4
Comercial	Comercializadores	4
Cartera	Jefe de Cartera	1
Cartera	Analista de Crédito	1
Cartera	Auxiliar de Cartera	1
Cartera	Cobradores	2

6.2 ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN CADA ÁREA

6.2.1 Área Administrativa.

- Atender al cliente.
- Realizar pedido de mercancía.
- Realizar la orden de salida de los electrodomésticos.
- Manejar el cardex.
- Controlar la existencia de mercancía.
- Realizar capacitación permanente a todos los integrantes de la empresa.
- Autorizar préstamos sobre salario.
- Controlar el horario de los empleados.
- Realizar reuniones para evaluar el desempeño del mes.
- Autorizar el pago de bonificaciones y comisiones por ventas especiales.
- Liquidar de manera oportuna la prima de servicios y vacaciones.
- Autorizar permisos a los empleados.
- Solucionar inconvenientes laborales entre empleados.
- Recepcionar la mercancía nueva.
- Solicitar y autorizar las transferencias de electrodomésticos a otras agencias.
- Realizar recibos y recaudar dineros de contados, cuotas iniciales y mensualidades.
- Llevar al día las cuentas matriz.
- Recepcionar y enviar documentos.
- Elaborar y entregar las tarjetas de propiedad.
- Recibir y enviar los artículos que necesitan de servicio técnico.

- Realizar los pagos de servicios y de prestaciones sociales.
- Velar por la buena presentación de la mercancía y del almacén.
- Transportar la mercancía.
- Realizar el pago de nómina.

6.2.2 Área Comercial.

- Realizar eventos mensuales de acuerdo al calendario comercial de la empresa.
- Exhibir la mercancía por línea de productos.
- Atender a clientes.
- Organizar eventos dentro de las instalaciones de la empresa donde se realicen demostraciones del funcionamiento de ciertos electrodomésticos.
- Realizar campañas publicitarias por radio, televisión, con textos llamativos que incentiven a las personas a comprar en ELECTROMILLONARIA.
- Llevar a cabo visitas a empresas para dar a conocer el portafolio de productos que ofrece ELECTROMILLONARIA.
- Realizar reuniones corporativas en las instalaciones de ELECTROMILLONARIA, donde se da a conocer las diferentes líneas de productos que ofrece, los planes de financiación que maneja, de tal forma se logren realizar contratos empresariales e incrementar las ventas.
- Realizar promociones y otorgar obsequios especiales por la compra de ciertos artículos.
- Realizar cotización de electrodomésticos.
- Liquidar pedidos.
- Realizar sugeridos de mercancía.
- Colaborar con la gestión para el pago de los créditos.
- Realizar servicio Post-venta al cliente.

- Instalar los electrodomésticos en el domicilio del cliente explicando su funcionamiento.
- Explicar de manera clara y concisa la financiación del crédito y el valor del bono a cancelar por mora.
- Realizar el cierre de ventas quincenal y mensual.
- Cumplir el presupuesto de ventas asignado.

6.2.3 Área de Cartera.

- Inspeccionar los créditos.
- Hacer visitas oculares a deudor y codeudor para determinar la capacidad de pago.
- Realizar la confirmación de crédito.
- Aprobar créditos.
- Visitar clientes .
- Hacer gestión para el pago de cuotas mensuales.
- Realizar conciliación de cuentas.
- Llevar al día los boletines.
- Presentar informe de recuperación de cartera y debido cobrar mensualmente.
- Presentar informe de los compromisos realizados con clientes.
- Diligenciar los Informes de recaudos diariamente.
- Realizar Informe de cartera de acuerdo al tiempo de atraso.
- Supervisar el trabajo de los cobradores y secretaria.
- Organizar brigadas de cartera con asesores comerciales, cobradores y Jefe de cartera.
- Supervisar la gestión de cuentas de cobro jurídico.

Figura 13. Estructura organizacional general de ELECTROMILLONARIA.

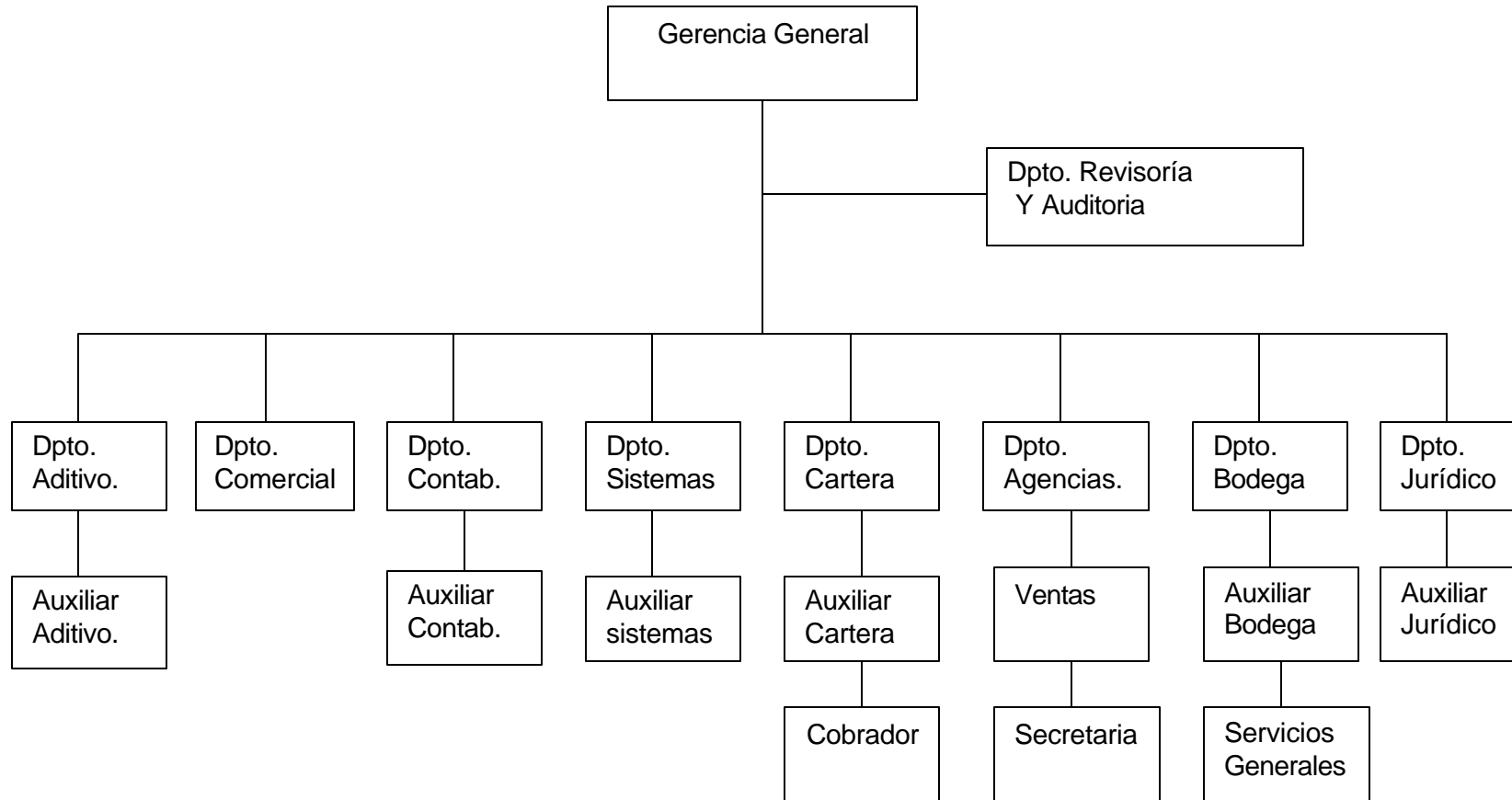
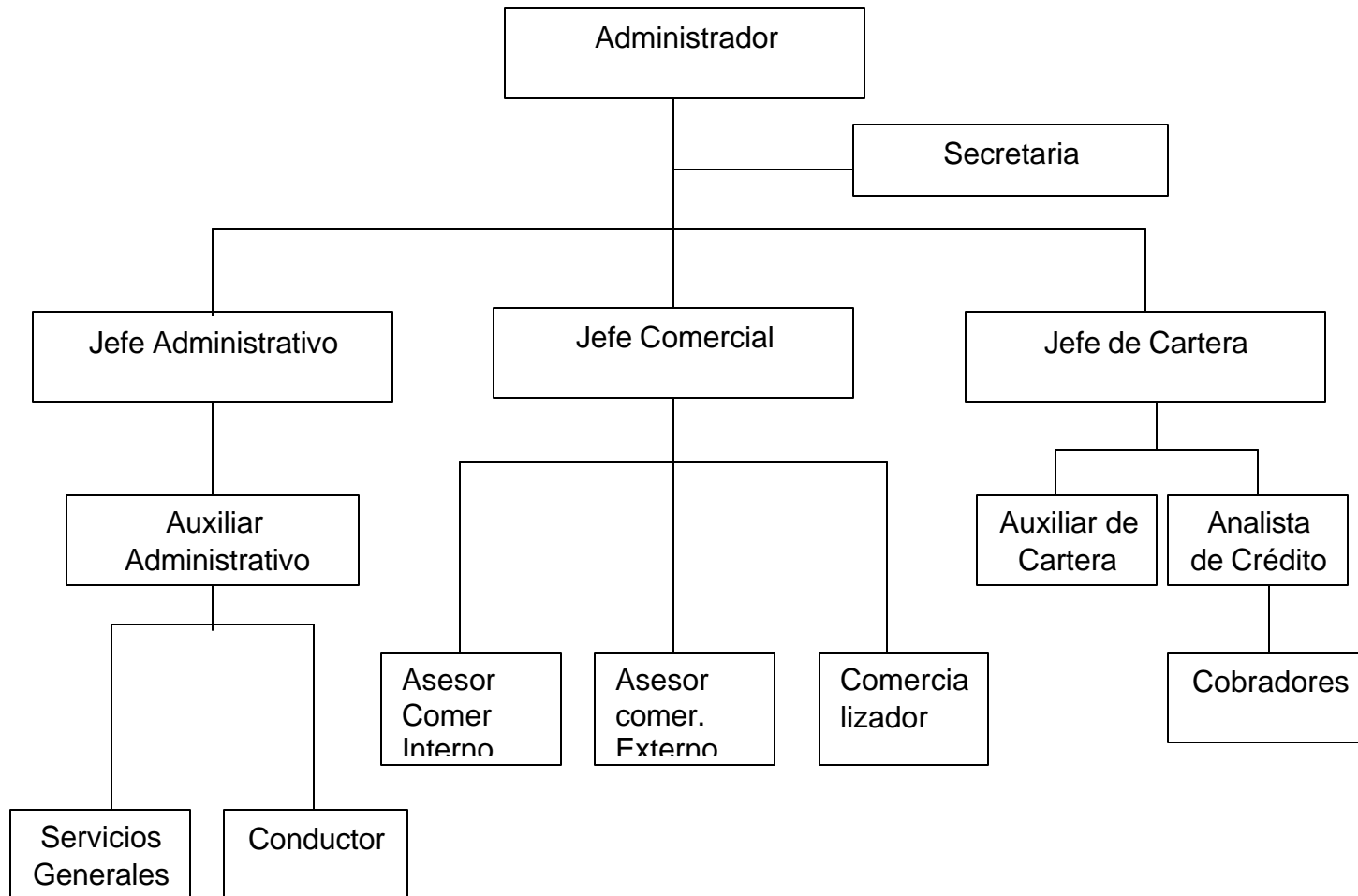


Figura 14. Estructura organizacional planteada para ELECTROMILLONARIA Ipiales



6.3 CODIFICACIÓN

La Codificación que se utiliza en el manual de procedimientos con su respectivo diagrama de flujo es la siguiente:

AREA	CODIGO
ADMINISTRATIVA	A 000
COMERCIAL	B 000
CARTERA	C 000

6.3.1 Área Administrativa

Administrador General	A 001
Jefe Administrativo	A 002
Auxiliar Administrativo	A 003
Secretaria	A 004
Servicios Generales	A 005
Conductor	A 006

6.3.2 Área Comercial

Jefe Comercial	B 001
Asesor Comercial Interno	B 002 - B 005
Asesor Comercial Externo	B 006 - B 009
Comercializador	B 010 - B 013

6.3.3 Área de Cartera

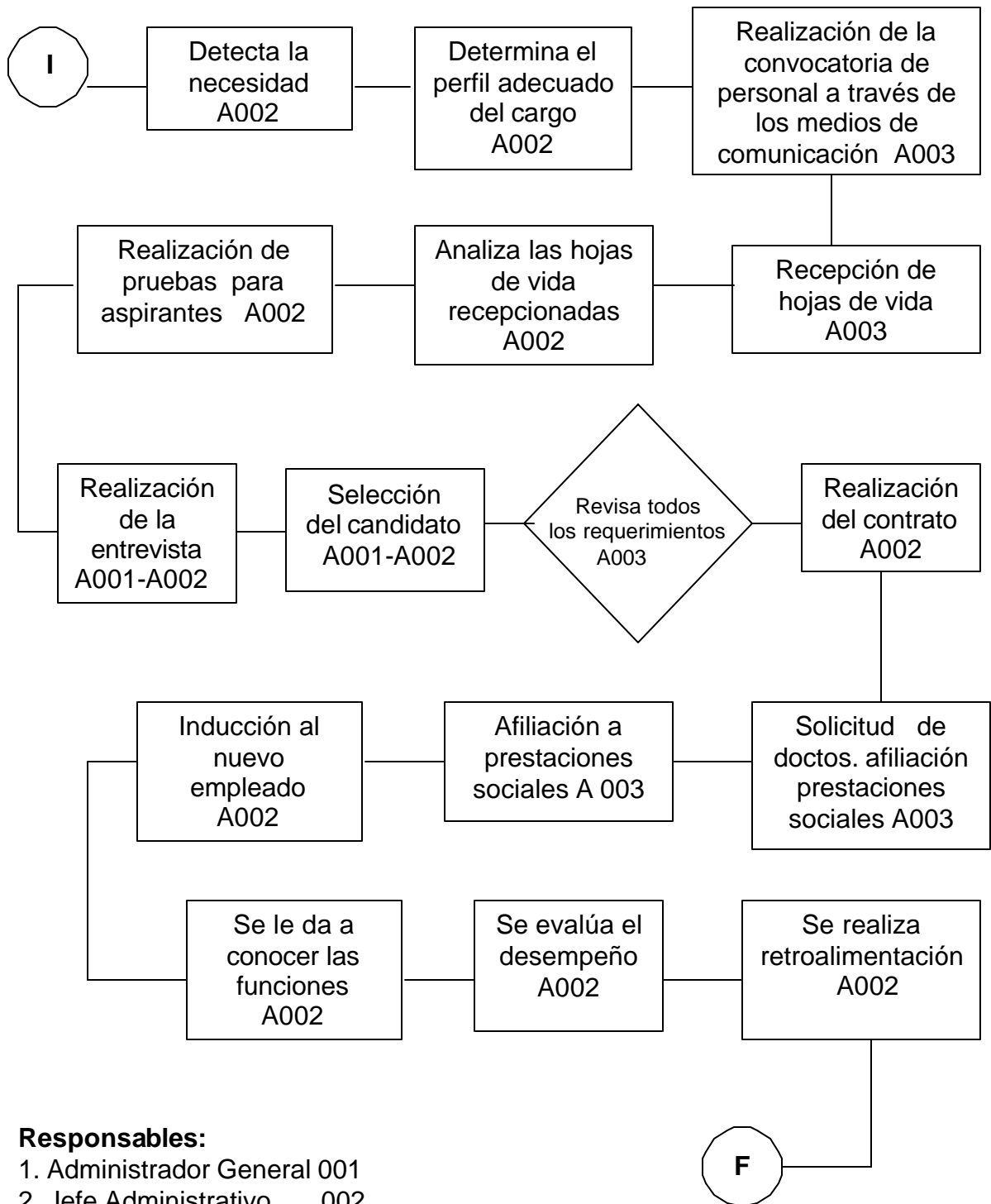
Jefe de Cartera	C 001
Auxiliar de Cartera	C 002
Analista de Crédito	C 003
Cobrador	C 004 - C 005

6.4 DESCRIPCION GENERAL DE PROCEDIMIENTOS DE ELECTRO-MILLONARIA EN IPIALES

6.4.1 Proceso de contratación de personal.

Nombre del proceso:	Contratación de Personal
Código:	A 002
Área:	Administrativa
Responsable:	Jefe Administrativo
Objetivo:	Escoger personal idóneo y con el perfil necesario, para que se pueda desempeñar dentro de cualquier cargo y contribuya al cumplimiento de la misión empresarial.
Inicia:	Surgimiento de la necesidad.
Termina:	Retroalimentación.
Política de control:	El Jefe Administrativo hace un estudio minucioso de las hojas de vida de todos los aspirantes al cargo, aplica pruebas de conocimiento y psicológicas, realiza verificación de datos y hace una entrevista.

Figura 15. Flujograma del proceso de contratación de personal.



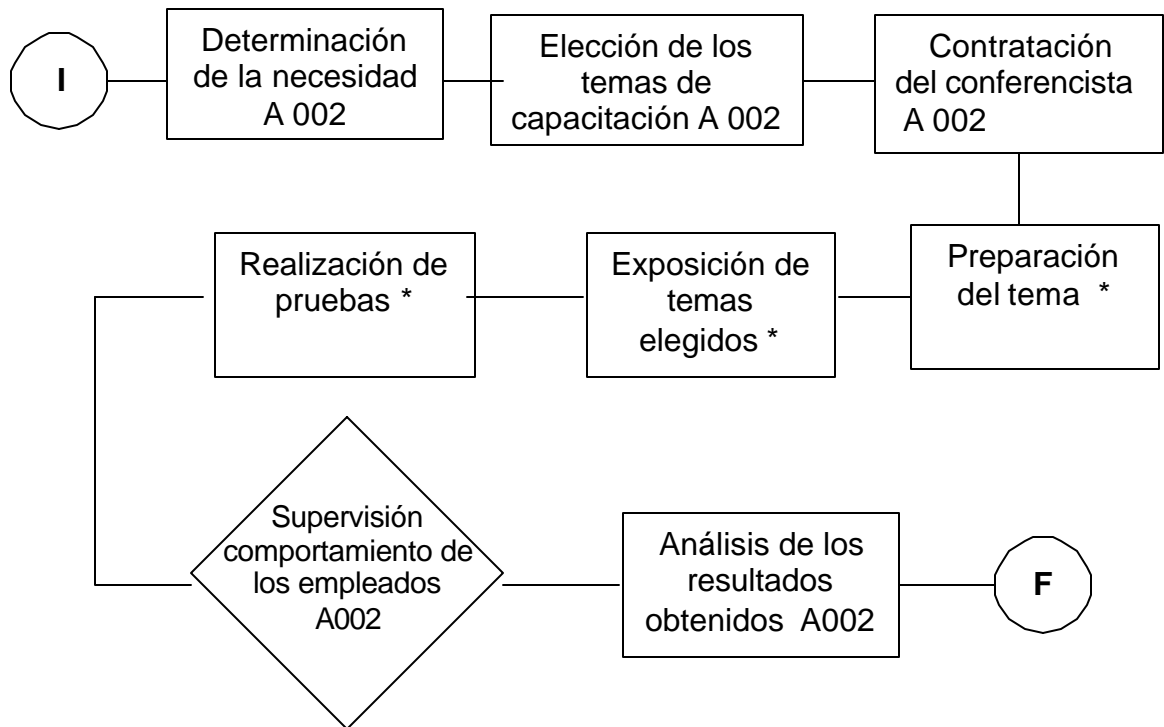
Responsables:

1. Administrador General 001
2. Jefe Administrativo 002
3. Auxiliar Administrativo 003

6.4.2 Proceso de capacitación de personal.

Nombre del proceso:	Capacitación de Personal
Código:	A 002
Área:	Administrativa
Responsable:	Jefe Administrativo
Objetivo:	Mejorar continuamente el desempeño de todos los integrantes de la organización de tal manera que desarrollen sus habilidades, como también adquieran nuevos conocimientos, lo cual contribuye con la optimización de los recursos y la minimización de los gastos, por ende la empresa se vuelve más competitiva.
Inicia:	Identificación de la necesidad.
Termina:	Análisis de los resultados obtenidos.
Política de control:	El Jefe Administrativo realiza reuniones quincenalmente, para informarse acerca del desempeño de todos los empleados, además analiza los resultados alcanzados respecto a ventas y cartera; como también se reúne con los clientes para enterarse de la calidad de la atención brindada por todos los integrantes de la empresa.

Figura 16. Flujograma del proceso de capacitación de personal.



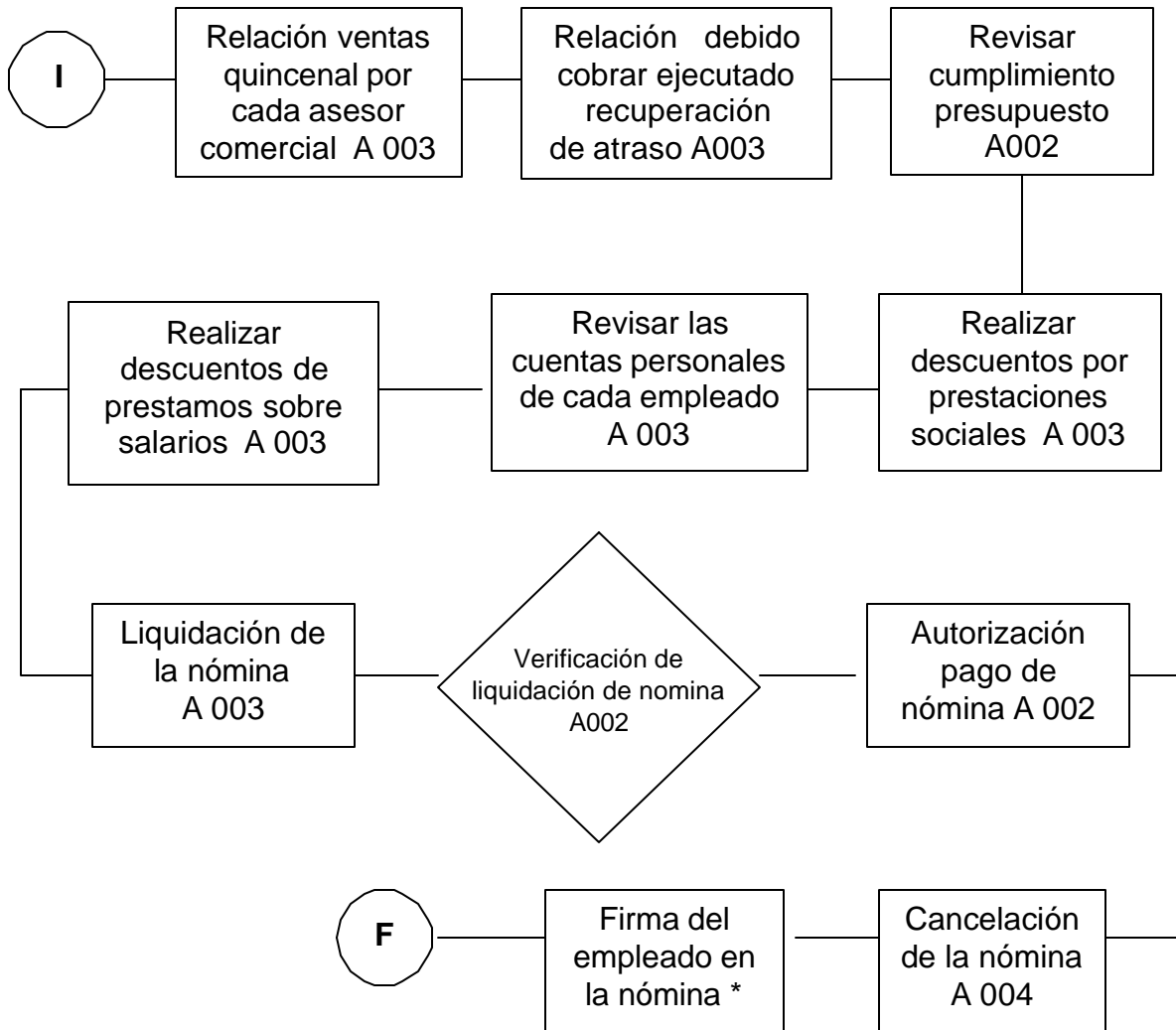
Responsables:

1. Jefe Administrativo 002
* Conferencista

6.4.3 Proceso de pago de nómina.

Nombre del proceso:	Pago de nómina.
Código:	A 002
Área:	Administrativa
Responsable:	Jefe Administrativo
Objetivo:	Garantizar el pago oportuno de los salarios, de acuerdo a cada tipo de contrato
Inicia:	Relación de ventas realizadas en la quincena por cada Asesor Comercial.
Termina:	Firma de recibido en la nómina por parte del empleado.
Política de control:	El Jefe Administrativo verifica la cuenta personal de cada empleado para realizar el pago de nómina teniendo en cuenta los respectivos aportes que debe realizar el empleado.

Figura 17. Flujograma del proceso pago de nómina.



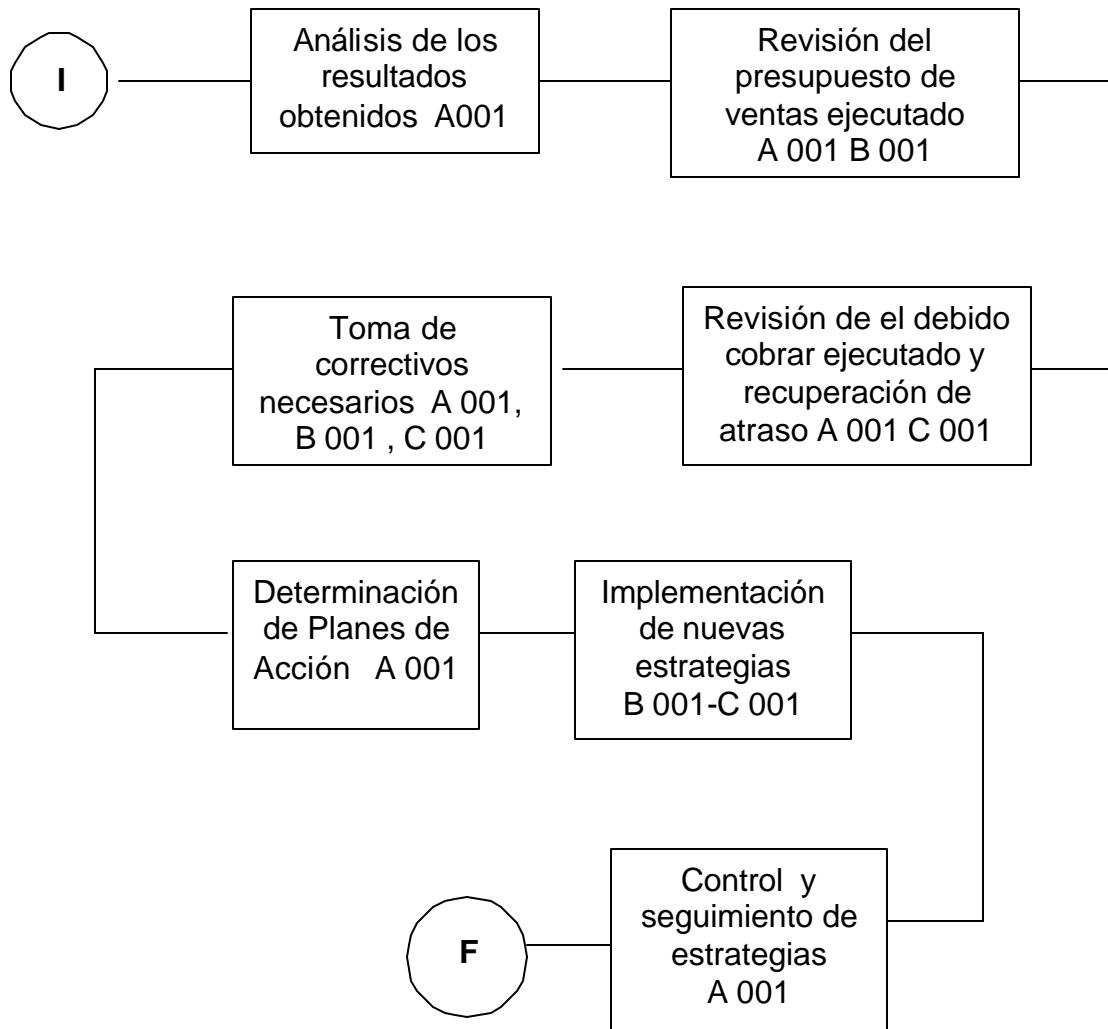
Responsables:

- 1. Jefe Administrativo A 002
- 2. Auxiliar Administrativo A 003
- 3. Secretaria A 004
- * Todos los Empleados

6.4.4 Proceso de evaluación del desempeño.

Nombre del proceso:	Evaluación del desempeño
Código:	A 001
Área:	Administrativa
Responsable:	Administrador General
Objetivo:	Determinar el nivel de competitividad de la empresa de acuerdo al desempeño de cada uno de los empleados, de tal manera que se logre proyectar como Líder del mercado en el que se desenvuelve, además poder tomar los correctivos necesarios , e implementación de estrategias que le permita mejorar continuamente.
Inicia:	Análisis de Resultados alcanzados periódicamente.
Termina:	Control y seguimiento estrategias .
Política de control:	El Administrador General junto con cada uno de los jefes de Área debe analizar los resultados semanalmente del desempeño de todos los empleados, con el fin de establecer parámetros que permitan comparar los objetivos planteados con los resultados alcanzados.

Figura 18. Flujograma del proceso de evaluación del desempeño.



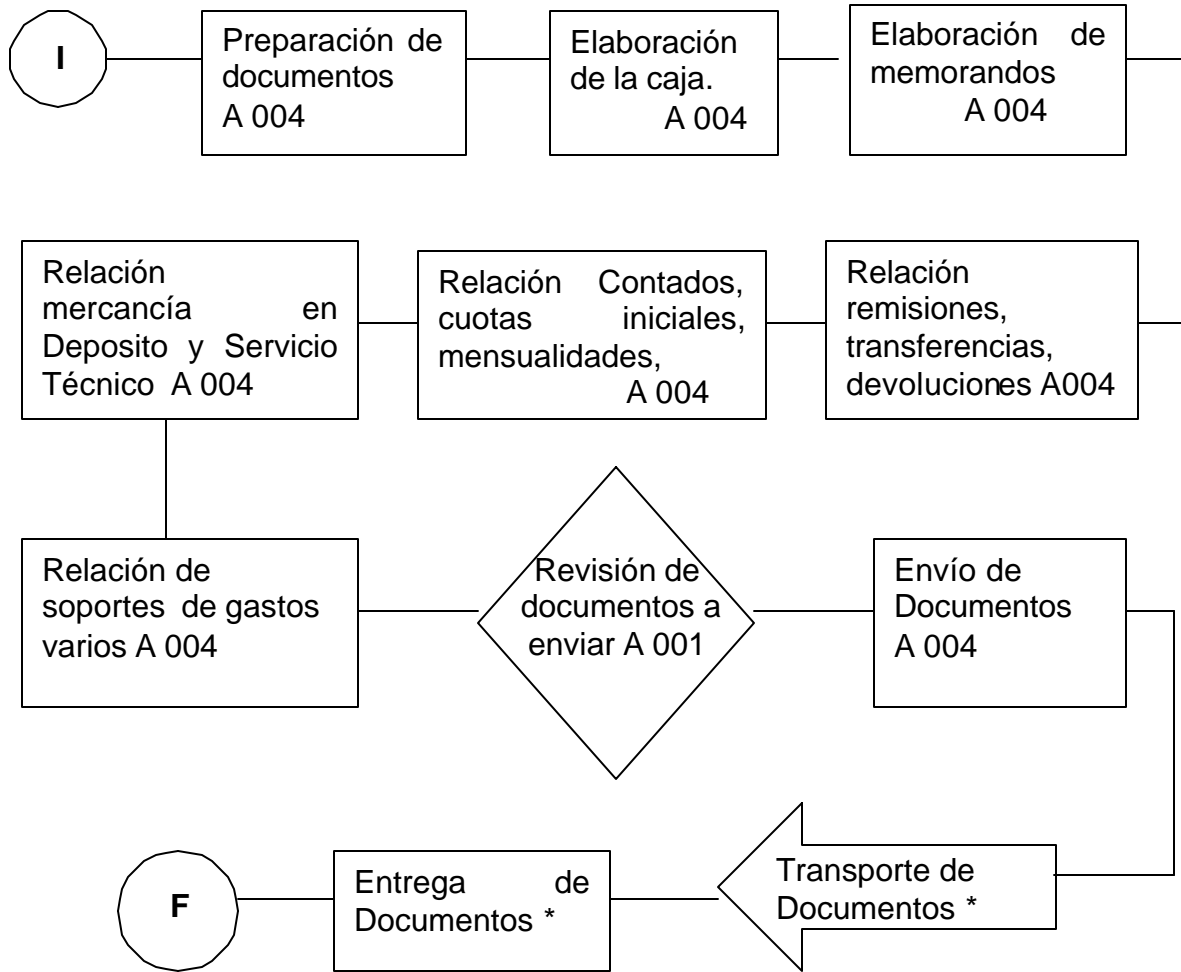
Responsables:

1. Administrador General A 001
2. Jefe Comercial B 001
3. Jefe de Cartera C 001

6.4.5 Proceso de envío de documentos.

Nombre del proceso:	Envío de documentos
Código:	A 004
Área:	Administrativa
Responsable:	Secretaria
Objetivo:	Informar a la Oficina central y al Departamento de Auditoria los movimientos realizados en la empresa, como también realizar reportes de ventas, y cartera.
Inicia:	Preparación de Documentos.
Termina:	Entrega de documentación en las oficinas.
Política de control:	Llamar a las oficinas centrales para confirmar la entrega de documentos, como también para dar solución a las anomalías que se presenten con los mismos.

Figura 19. Flujograma del proceso de envío de documentos.



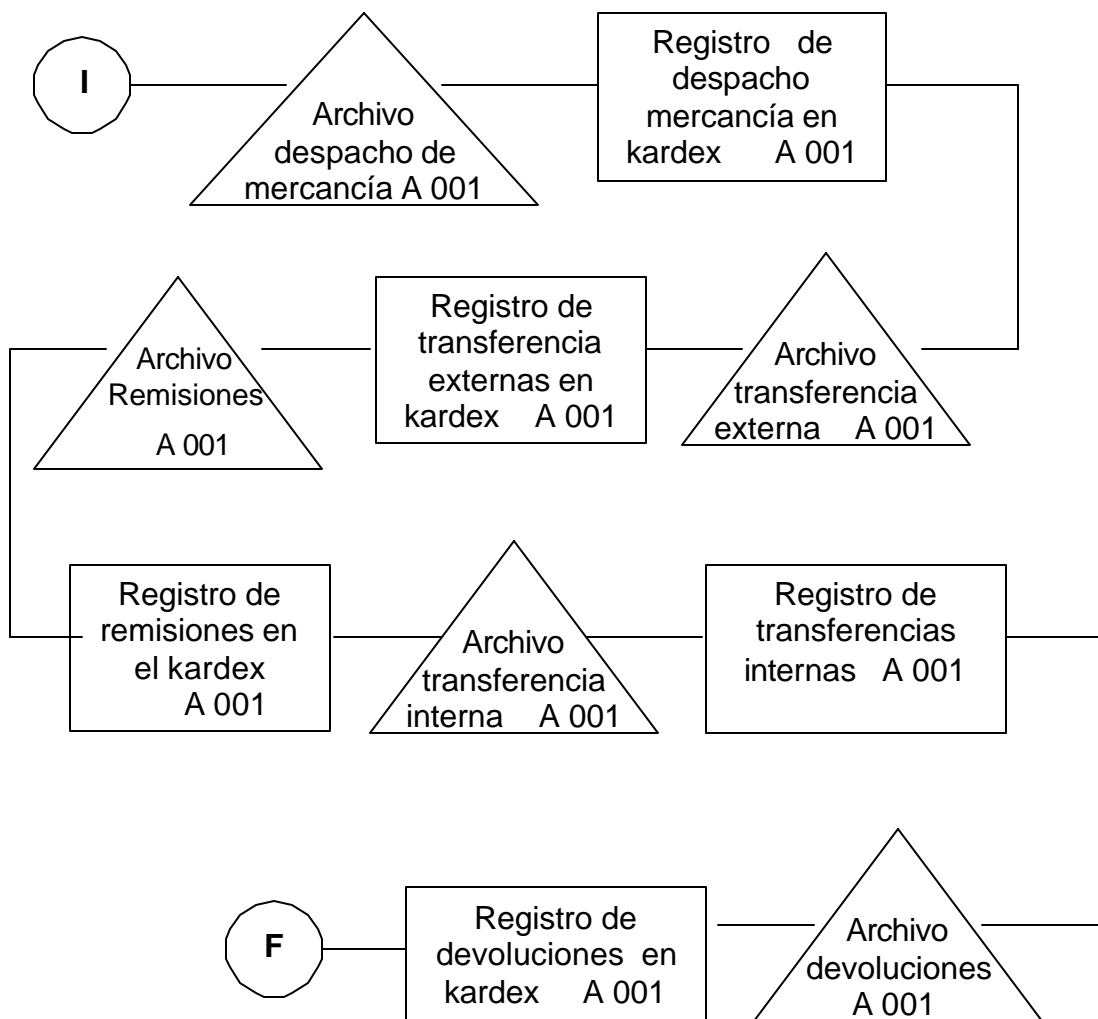
Responsables:

1. Administrador General
2. Secretaria.
- * Empresa Transportadora.

6.4.6 Proceso del control de mercancía.

Nombre del proceso:	Control de Mercancía
Código:	A 001
Área:	Administrativa
Responsable:	Administrador General
Objetivo:	Controlar la entrada y salida de mercancía, para tener conocimiento de los artículos que tienen más acogida, el stock de mercancía, como también controlar la rotación y exhibición de mercancía.
Inicia:	Archivo de despachos de mercancía.
Termina:	Registro de devoluciones en kardex
Política de control:	El Administrador General se encarga de revisar los documentos que soporten la entrada y salida de mercancía y registra en el kardex todos los movimientos de la mercancía que se llevan a cabo en la Empresa, como también confrontar la información del kardex con el inventario físico.

Figura 20. Flujograma del proceso del control de mercancía.



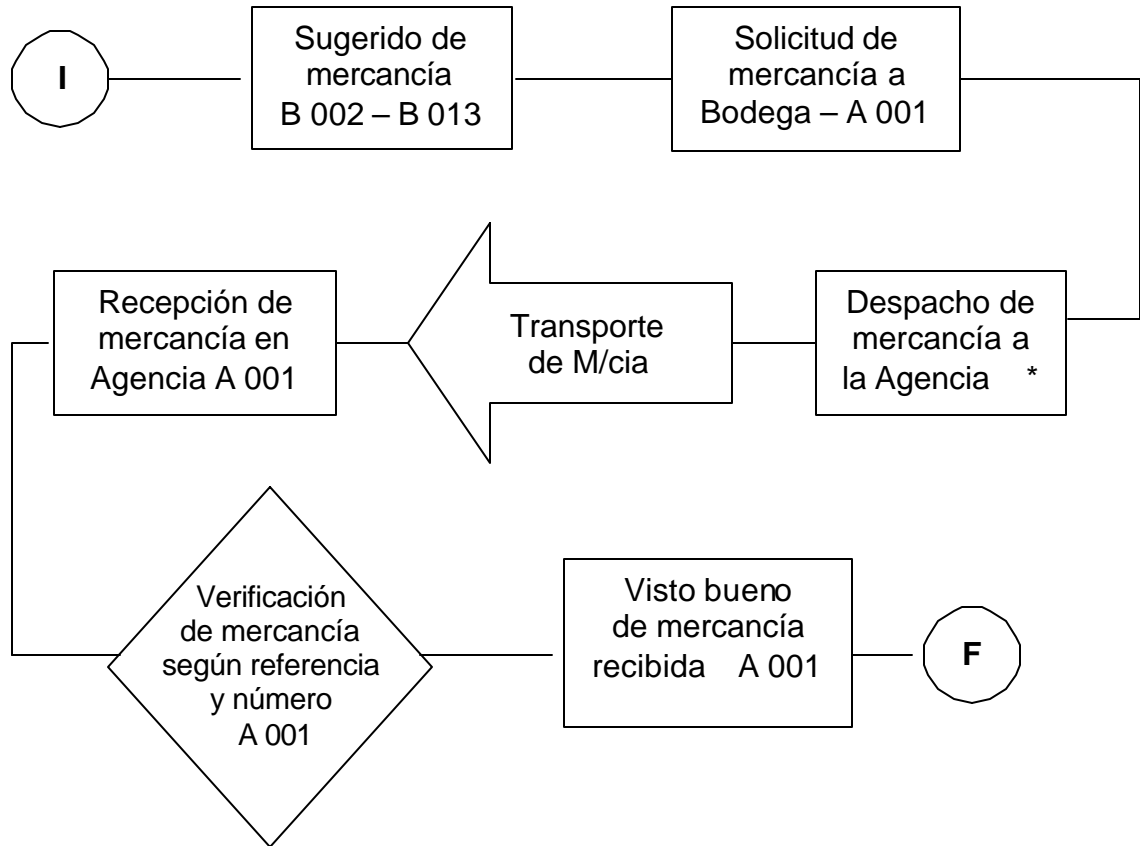
Responsable:

1. Administrador General A001

6.4.7 Proceso de solicitud de mercancía.

Nombre del proceso:	Solicitud de Mercancía
Código:	A 001
Área:	Administrativa
Responsable:	Administrador General
Objetivo:	Dotar el almacén con electrodomésticos que se adecuen a las necesidades de los clientes y además lograr rotación de mercancía.
Inicia:	Sugerido de mercancía
Termina:	Visto bueno de mercancía recibida
Política de control:	El Administrador General junto con Asesores Comerciales, se encargan de revisar todos los artículos que llegan de la bodega de Pasto, constatan que la referencia y el número de los artículos sean los mismos que aparecen registrados en los documentos de entrega.

Figura 21. Flujograma del proceso de solicitud de mercancía.



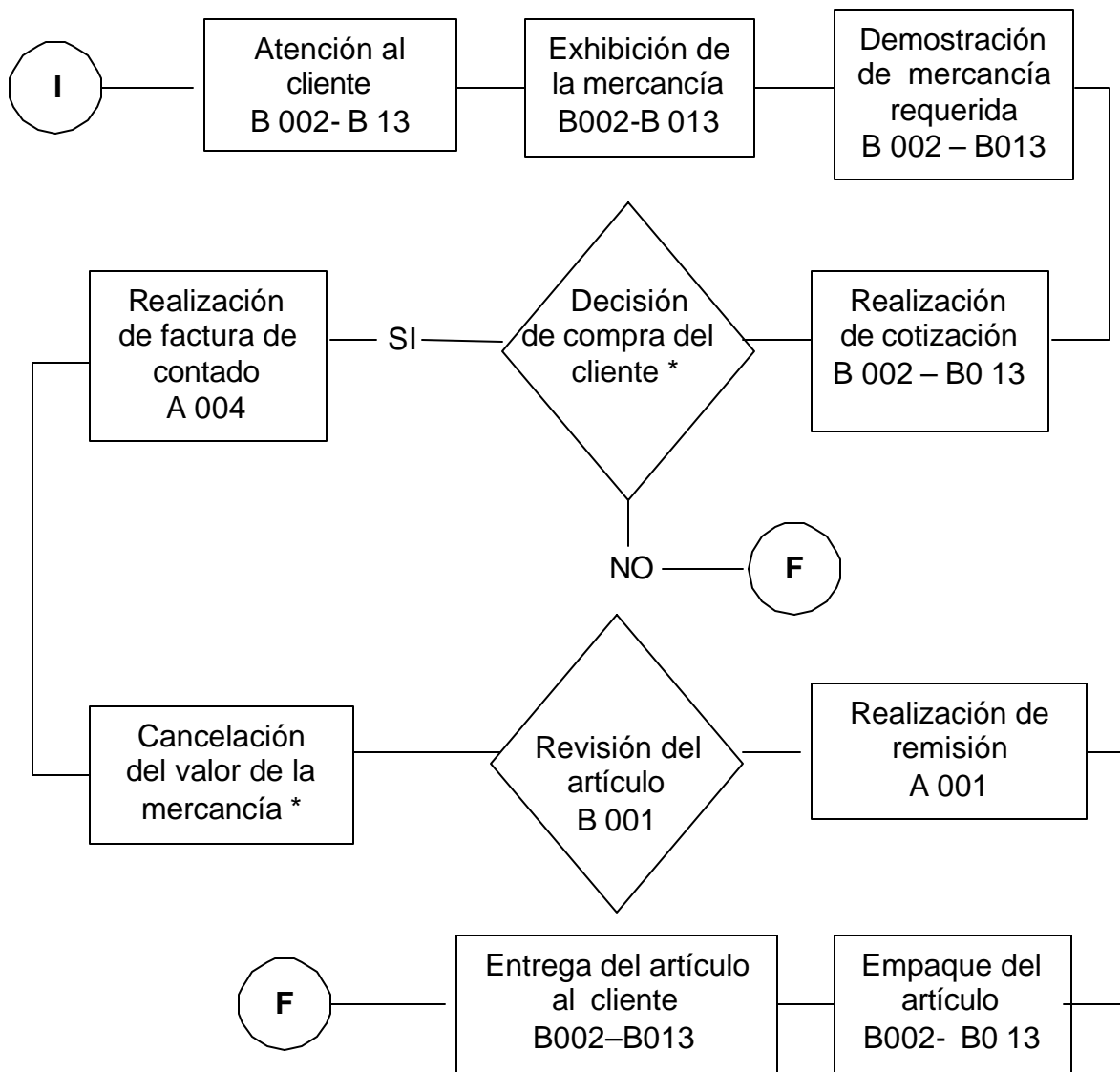
Responsables:

1. Administrador General A 001
 2. Asesores Comerciales B 002-B013
 3. Conductor A 006
- * Bodega

6.4.8 Proceso de venta de contado.

Nombre del proceso:	Venta de contado
Código:	B 002- B 013
Área:	Comercial
Responsable:	Asesores Comerciales
Objetivo:	Prestar un servicio eficiente al cliente en el momento de elegir un artículo, de tal manera que se logre satisfacer las necesidades y expectativas en el menor tiempo posible, dando cumplimiento general a la visión de la Empresa
Inicia:	Atención al cliente.
Termina:	Entrega del artículo al cliente .
Política de control:	El Jefe Comercial revisa el electrodoméstico y verifica datos como código, referencia, número y marca del producto, posteriormente le Administrador General elabora la remisión para el manejo adecuado del kardex.

Figura 22. Flujograma del proceso de venta de contado.



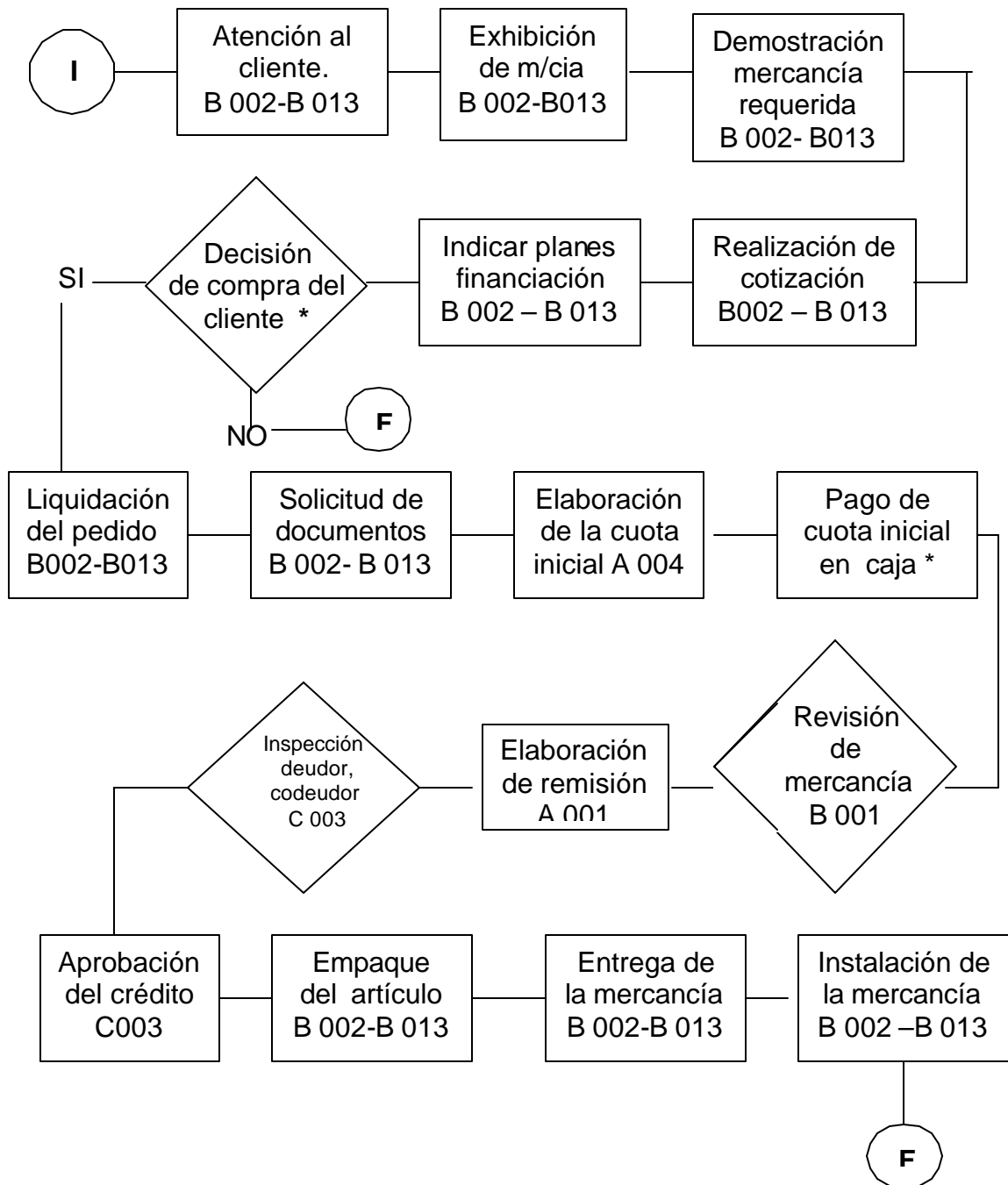
Responsables:

1. Administrador General A 001
2. Jefe Comercial B 001
3. Asesores Comerciales B 002 – B 013
4. Secretaria A 004

6.4.9 Proceso de venta a crédito.

Nombre del proceso:	Venta a crédito
Código:	B 002-B 013
Área:	Comercial
Responsable:	Asesores comerciales.
Objetivo:	Prestar un servicio eficiente al cliente en el momento de elegir un artículo y el plan de financiación, de tal manera que se logre satisfacer las necesidades y expectativas en el menor tiempo posible.
Inicia:	Atención al cliente.
Termina:	Instalación de la mercancía
Política de control:	El Jefe Comercial revisa el electrodoméstico y verifica datos como código, referencia, número y marca del producto, posteriormente le Administrador General elabora la remisión para el manejo adecuado del kardex, además se realiza la inspección ocular por parte del Analista de Crédito y cartera para verificar la capacidad de pago del cliente.

Figura 23. Flujograma del proceso de la ventas a crédito



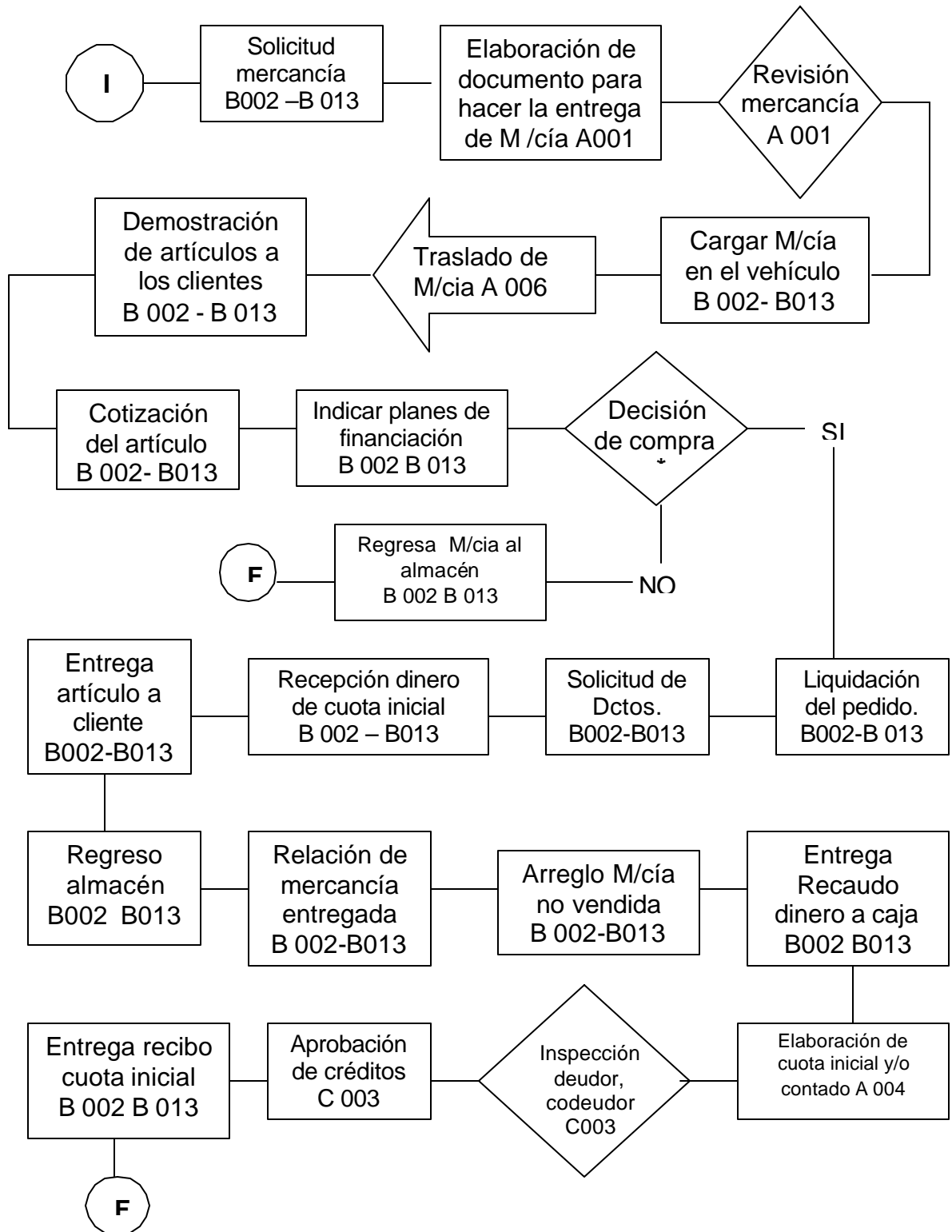
Responsables

- | | | | |
|--------------------------|--------------|-------------------|-------|
| 1. Administrador General | A 001 | 2. Jefe Comercial | B 001 |
| 2. Analista de Crédito | C 003 | 4. Secretaria | A 004 |
| 3. Asesor Comerciales | B 002- B 013 | * Cliente | |

6.4.10 Proceso de venta por correría.

Nombre del proceso:	Venta por Correría
Código:	B 002-B 013
Área:	Comercial
Responsable:	Asesores Comerciales
Objetivo:	Dar a conocer en diferentes lugares de la región los Electrodomésticos de los que dispone la Empresa, informando sobre los diferentes planes de financiación y requisitos que deben cumplir para poder obtener un crédito.
Inicia:	Solicitud de mercancía.
Termina:	Entrega recibo cuota inicial.
Política de control:	El Administrador General entrega la mercancía previamente revisada y en perfectas condiciones de funcionamiento a los Asesores Comerciales, quienes firman un documento de recepción de la misma, para responder por estos artículos, al regreso de la correría se entregan pedidos de los negocios que se hayan concretado y también se regresa la mercancía que no se vendió.

Figura 24. Flujograma del proceso de venta por correría.



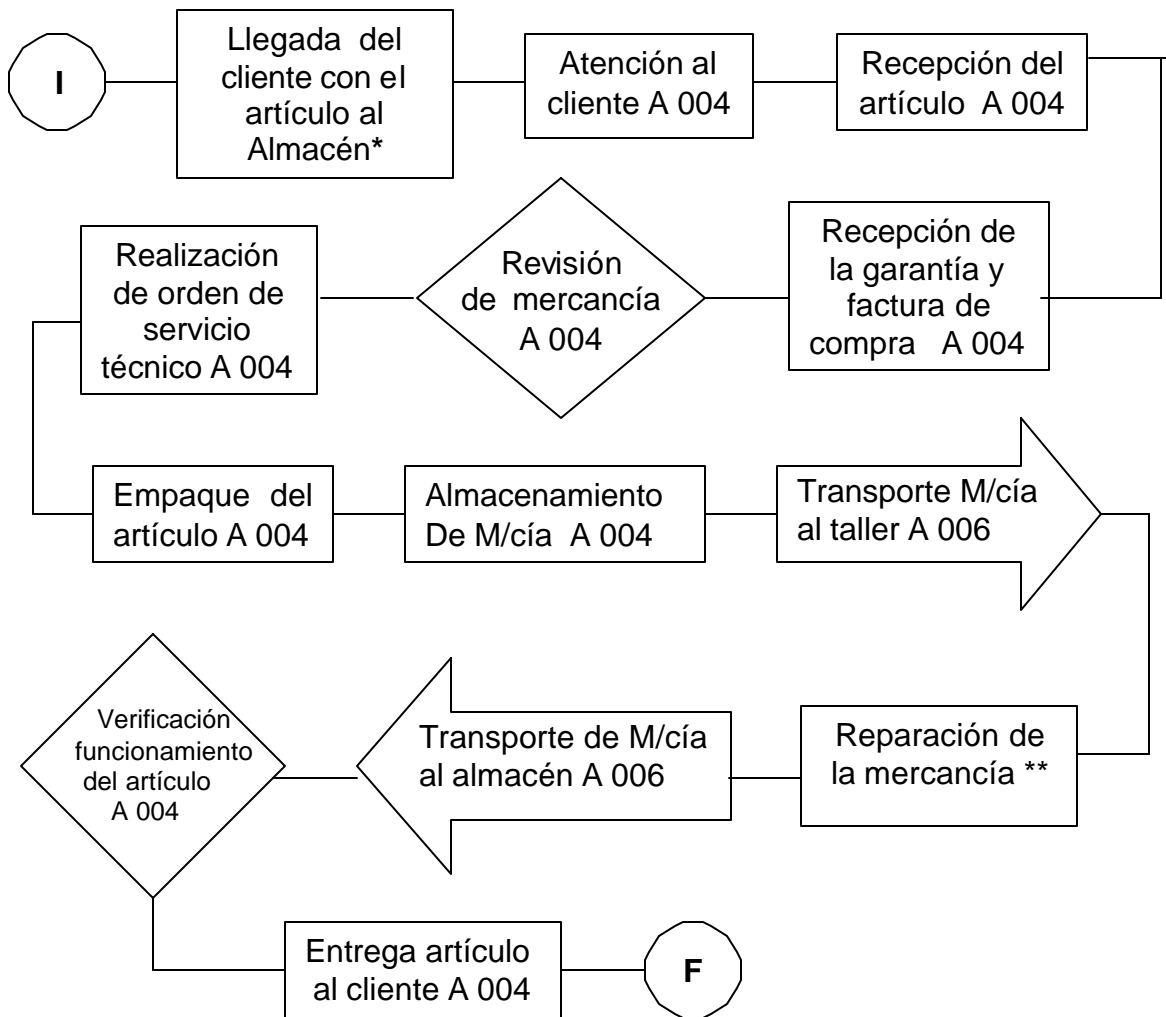
Responsables:

1. Administrador General. A 001
2. Secretaria. A 004
3. Analista de Crédito C 003
4. Asesores Comerciales B 002- B 013
5. Conductor A 006
- * Cliente.

6.4. 11 Proceso de la prestación de servicio técnico.

Nombre del proceso:	Prestación de Servicio técnico
Código:	A 004
Área:	Administrativa
Responsable:	Secretaria
Objetivo:	Prestar un servicio efectivo al cliente en el momento que necesite de la reparación de un electrodoméstico
Inicia:	Llegada del cliente
Termina:	Entrega del artículo reparado al cliente
Política de control:	Para prestar servicio técnico de un electrodoméstico es necesario que el cliente porte la garantía del mismo con la cual se elabora la orden de servicio técnico y se envía al taller, posteriormente la secretaria verifica el funcionamiento del artículo, para hacer entrega del mismo al cliente.

Figura 25. Flujograma del proceso de la prestación de servicio técnico.



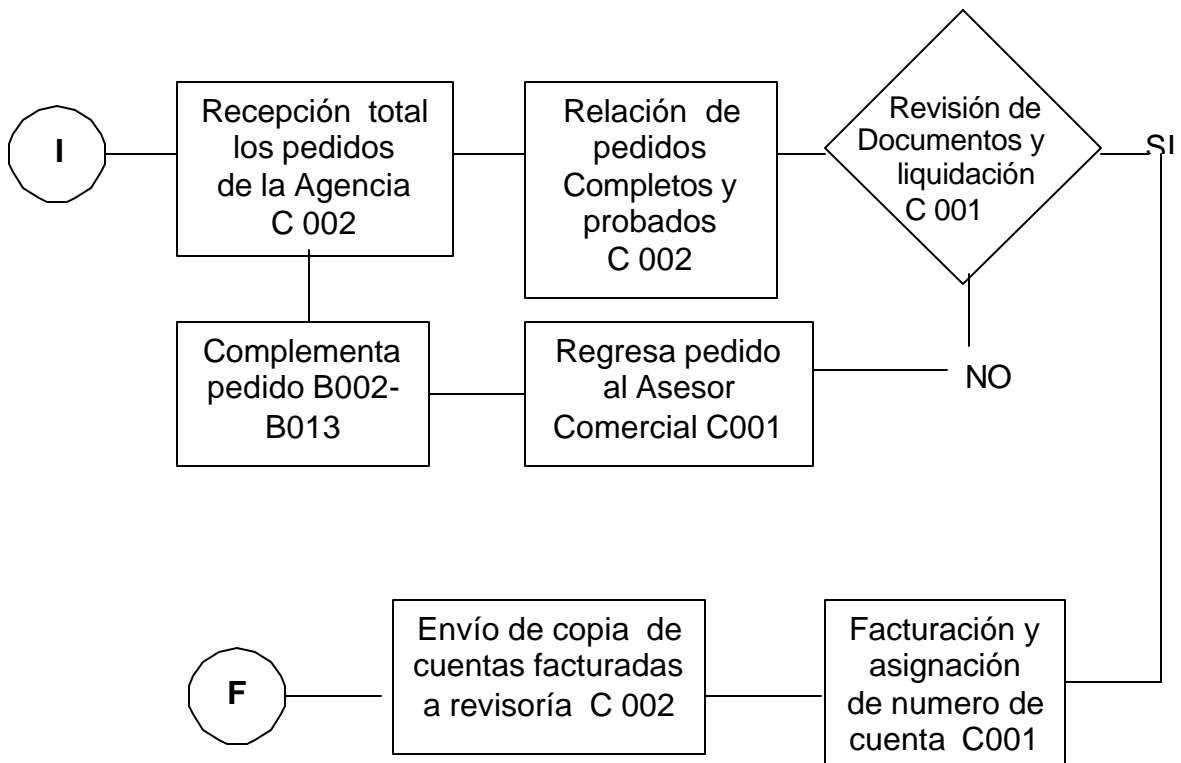
Responsables:

1. Secretaria A 004
 2. Conductor A 006
- * Cliente
 ** Taller

6.4.12 Proceso para la facturación de pedidos.

Nombre del proceso:	Facturación de Pedidos
Código:	C 001
Área:	Cartera
Responsable:	Jefe de Cartera
Objetivo:	Revisar cada uno de los pedidos y asignar el número de cuenta a cada uno.
Inicia:	Recepción de los pedidos
Termina:	Envío de copias de pedidos a Revisoría
Política de control:	Verificar la liquidación de cada uno de los pedidos y los documentos que se encuentran adjuntos.

Figura 26. Flujograma del proceso de facturación de pedidos.



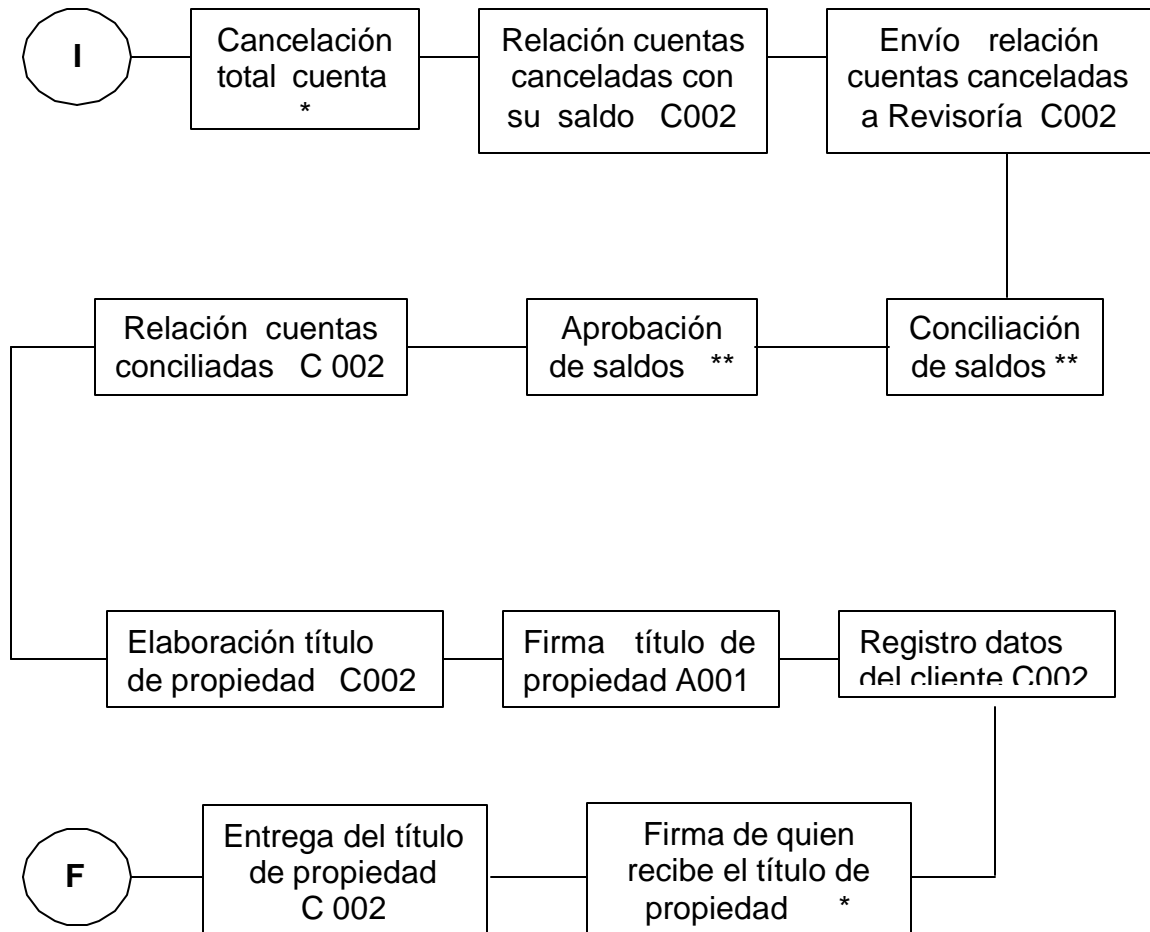
Responsables:

1. Jefe de cartera C 001
2. Auxiliar de Cartera C 002

6.4.13 Proceso de entrega títulos de propiedad.

Nombre del proceso:	Entrega títulos de propiedad
Código:	C 002
Área:	Cartera
Responsable:	Auxiliar de Cartera
Objetivo:	Agilizar la entrega de los títulos de propiedad a los clientes que se encuentran a paz y salvo con sus créditos
Inicia:	Cancelación total de la cuenta.
Termina:	Entrega del título al cliente.
Política de control:	Llevar a cabo una conciliación de saldos con Revisoría, verificando que la cuenta se encuentre totalmente cancelada y que es posible entregar el título de propiedad al cliente, se registra el número de título entregado, los datos del cliente, del artículo, el número de cuenta y la fecha de compra de la mercancía

Figura 27. Flujograma del proceso para la entrega de títulos de propiedad



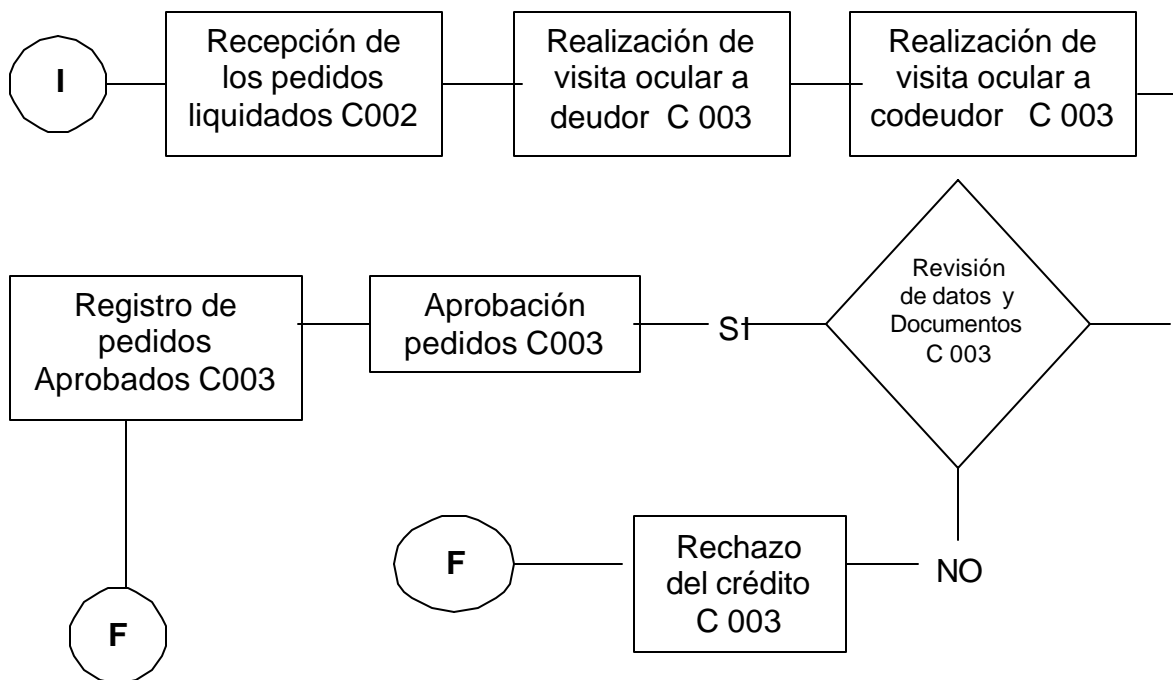
Responsables

1. Administrador General A 001
 2. Auxiliar de Cartera C 002
- * Cliente
 ** Revisoría

6.4.14 Proceso en la inspección de créditos.

Nombre del proceso:	Inspección de créditos
Código:	C 003
Área:	Cartera
Responsable:	Analista de crédito
Objetivo:	Analizar la capacidad de pago y solvencia económica del deudor y codeudor, garantizando el pago cumplido del crédito.
Inicia:	Recepción de pedidos
Termina:	Registro de pedidos aprobados.
Política de control:	El analista de crédito se encarga de la verificación de los datos consignados en cada uno de los pedidos, por medio de visitas oculares tanto al deudor como al codeudor.

Figura 28. Flujograma del proceso en la inspección de créditos.



Responsable:

1. Auxiliar de Cartera C 002
2. Analista de crédito C003

6.4.15 Proceso del cobrador en el recaudo de mensualidades.

Nombre del proceso: Recaudo de mensualidades

Código: C 004 – C 005

Área: Cartera

Responsable: Cobrador

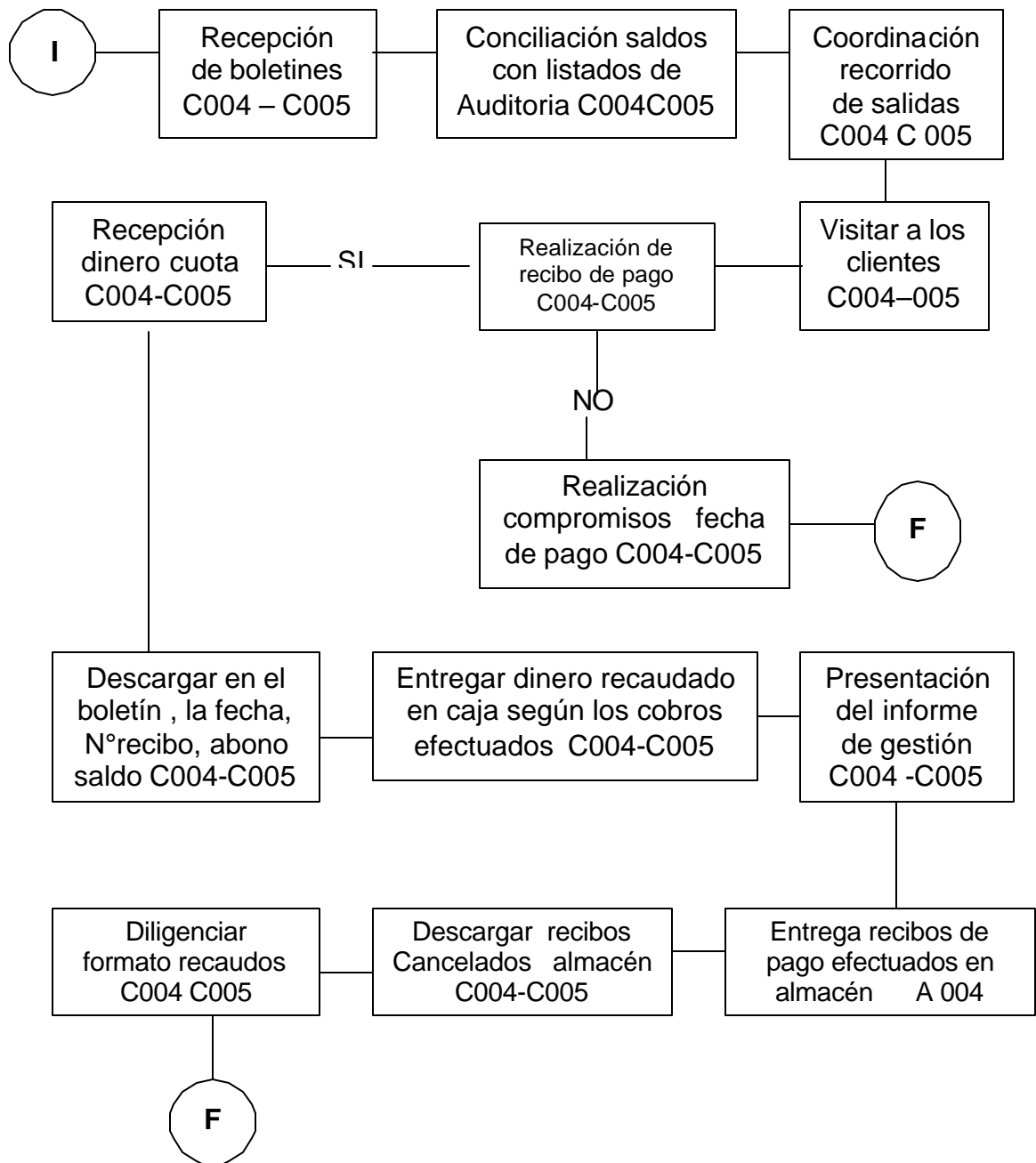
Objetivo: Visitar a clientes y recaudar el dinero correspondiente a las mensualidades de los créditos

Inicia: Recepción de boletines

Termina: Diligenciar formato de recaudos

Política de control: El Jefe de Cartera revisa los informes de recaudo diario y califica la gestión de cobro

Figura 29. Flujoograma del proceso del cobrador en el recaudo de mensualidades



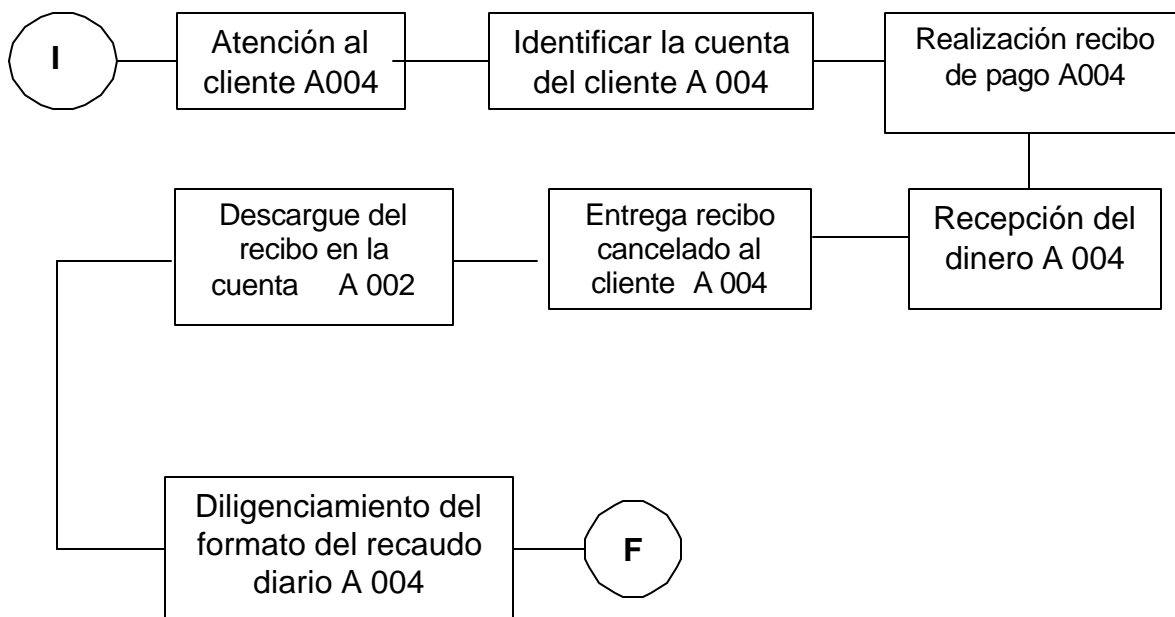
Responsables:

- 1. Secretaria A004
- 2. Cobradores C004 C005

6.4.16 Proceso del pago de mensualidades en caja.

Nombre del proceso:	Pago de mensualidades en caja
Código:	A 004
Área:	Administrativa
Responsable:	Secretaria
Objetivo:	Atender al cliente y recibir el dinero correspondiente a la cuota del mes, de las cuotas atrasadas y/o anticipadas
Inicia:	Atención al cliente
Termina:	Diligenciamiento del formato de recaudo
Política de control:	La secretaria realiza una conciliación de saldos de las cuentas con los reportes de la principal

Figura 30. Flujograma en el proceso del pago de mensualidades en caja



Responsable:

1. Secretaria A 004

7. ELABORACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES

Para toda empresa es fundamental, crecer con solidez para alcanzar un alto nivel de posicionamiento en el mercado, para esto es fundamental que sus integrantes conozcan las actividades que deben desempeñar dentro de su cargo con el fin de que cada uno desarrolle de manera eficiente y eficaz las labores asignadas, encaminadas al logro de los objetivos organizacionales; por lo anterior y para garantizar un excelente clima organizacional se ha desarrollado el siguiente manual de funciones en el que se especifica claramente el nombre del cargo, el área al cual pertenece, el objetivo del mismo, el jefe inmediato, los subalternos y las funciones a desarrollar.

El diseño del presente manual de funciones se lo realiza con el fin de darle un direccionamiento estratégico a la empresa, por lo tanto los empleados tendrán conocimiento de manera clara las funciones que deben ejecutar de tal modo que contribuyan al alcance de las metas propuestas por la empresa.

7.1 MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA ELECTROMILLONARIA

7.1.1 Área Administrativa.

- IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo:	Administrador General
Área:	Administrativa.
Código:	A 001
Número de Cargos :	1
Jefe Inmediato:	Director Administrativo
Subalternos:	23
Objetivo del Cargo:	Representar legalmente a la empresa, velar por el desempeño armónico de la agencia.

FUNCIONES

- Planear, dirigir, controlar, vigilar el trabajo de la empresa en general.

- Establecer las actividades que se van a llevar a cabo dentro del mes.
- Dirigir, coordinar la aplicación de las políticas de la empresa, estableciendo pautas de control, encaminándolas a la ejecución de planes en cada una de las áreas funcionales, con el fin de garantizar el desarrollo integral de la organización.
- Dirigir el equipo de trabajo que tiene a su cargo.
- Diseñar estrategias para mejorar el desempeño de los empleados.
- Hacer control permanente de existencias.
- Autorizar la salida de mercancía.
- Proveer periódicamente materiales de suministro para lograr que los empleados laboren eficientemente y cumplan con cada una de las tareas encomendadas.
- Evaluar el desempeño de todos los integrantes de la empresa.
- Autorizar la transferencia de mercancía a otras agencias.
- Realizar pedidos de mercancía teniendo en cuenta el sugerido de la misma.
- Controlar la rotación de mercancía.

- IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo: Jefe Administrativo

Área: Administrativa.

Código: A 002

Número de Cargos : 1

Jefe Inmediato: Administrador General.

Subalternos: 4

Objetivo del Cargo: Proveer a la empresa de Talento Humano idóneo que garantice el cumplimiento de objetivos, a la vez garantizar condiciones adecuadas de trabajo con miras al desarrollo personal y organizacional.

FUNCIONES

- Realizar el proceso de selección y contratación en la empresa.
- Elaborar los proyectos de administración de personal.
- Autorizar y registrar nóminas de personal.
- Liquidación de pensiones y jubilaciones.
- Control de Vacaciones permisos y benéficos prestaciones del talento humano.
- Expedir certificados sobre asuntos laborales.
- Elaborar proyectos de ajustes salariales.
- Coordinar traslados y comisiones del personal entre las distintas dependencias.
- Velar por el cumplimiento de las funciones, normas que rigen el buen funcionamiento de la empresa.
- Supervisar el horario de trabajo.
- Garantizar el bienestar y desarrollo de las relaciones interpersonales.
- Brindar la capacitación adecuada a los trabajadores antes de iniciar sus funciones para que puedan desempeñar sus actividades adecuadamente, obteniendo los resultados deseados.
- Promover la participación del personal en actividades que estén encaminadas a lograr el desarrollo general de la empresa, y de sus empleados.
- Estimular el trabajo en equipo para garantizar resultados óptimos.

- IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo:	Auxiliar Administrativo
Área:	Administrativa.
Código:	A 003
Número de Cargos :	1
Jefe Inmediato:	Administrador General.
Subalternos:	2
Objetivo del Cargo:	Contribuir al desarrollo de las actividades del área administrativa de manera óptima.

FUNCIONES

- Elaborar y contabilizar la nómina mensual con sus respectivas provisiones y apropiaciones legales de todo el personal.
- Recibir las hojas de vida de los nuevos aspirantes .
- Hacer llamadas telefónicas a los nuevos aspirantes de un cargo, para que se lleve a cabo los exámenes y entrevistas correspondientes.
- Digitar los certificados sobre asuntos laborales.
- Archivar documentos correspondiente a su área.
- Actualizar y consolidar la información del personal contratado por la empresa.
- Controlar la actualización de las hojas de vida, archivo personal y resoluciones respectivas.

- IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo:	Secretaria
Área:	Administrativa.
Código:	A 004
Número de Cargos :	1
Jefe Inmediato:	Administrador General.
Subalternos:	0
Objetivo del Cargo:	Llevar de manera adecuada todos los documentos , archivos, de la empresa de tal manera que se facilite el desarrollo de las diferentes actividades administrativas.

FUNCIONES

- Organizar y mantener los archivos de documentos y cartas.
- Mantener los elementos necesarios al cargo: material de oficina, solicitudes, y pedidos
- Recibir la correspondencia y dar la respectiva contestación según la indicación o aprobación del Administrador General o de los Jefes de área.
- Mantener el archivo de la Empresa organizado y actualizado, velar por la seguridad de los documentos.
- Hacer, recibir y pasar las llamadas a las dependencias que correspondan y en caso de ausencia tomar los datos respectivos, como también llevar y un control de todas las llamadas salientes.
- Llevar un registro e informar al Administrador de todas los eventos, reuniones y actividades planeadas.
- Realizar el cobro correspondiente de cuotas iniciales, ventas de contado, o mensualidades.
- Elaborar las órdenes de servicio técnico y enviar la mercancía que necesita reparación.

- IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo:	Servicios Generales.
Área:	Administrativa.
Código:	A 005
Número de Cargos :	1
Jefe Inmediato:	Jefe Administrativo
Subalternos:	0
Objetivo del Cargo:	Mantener el Almacén y los electrodomésticos aseados y organizados, para la buena presentación del mismo.

FUNCIONES

- Mantener el almacén en excelentes condiciones de limpieza.
- Se encarga de la limpieza de las bodegas de las dos agencias.
- Limpiar diariamente todos los artículos que estén en exhibición.
- Realizar la respectiva consignación en los diferentes bancos.
- Colaborar en el arreglo de la exhibición.
- Estar pendiente de artículo que falten en el almacén.
- Decorar el almacén según el calendario comercial.

- IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo:	Conductor
Área:	Administrativa.
Código:	A 006
Número de Cargos :	1
Jefe Inmediato:	Administrador General.
Subalternos:	0
Objetivo del Cargo:	Transportar la mercancía, al lugar indicado en el horario establecido, procurando el buen estado de la misma.

FUNCIONES

- Conducir el furgón, para llevar a cabo la entrega de mercancía que este programada.
- Efectuar las labores de mantenimiento del vehículo.
- Mantener el furgón en excelentes condiciones de limpieza.
- Regirse a la programación de las correrías ya establecidas.
- Transportar la mercancía muy bien empacada, evitando daños posteriores en esta.
- Reportarse a la agencia cuando sale de correría

7.1.2 Área Comercial.

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo: Jefe Comercial

Área: Comercial

Código: B 001

Número de Cargos : 1

Jefe Inmediato: Administrador General.

Subalternos: 12

Objetivo del Cargo: Cumplir los presupuestos de ventas de manera óptima por medio de la comercialización adecuada de los electrodomésticos de tal manera que se logre la satisfacción integral de los clientes.

FUNCIONES

- Coordinar, ejecutar y controlar la ejecución efectiva en el proceso de ventas por medio de avisos publicitarios y clasificados, trabajos comerciales.
- Controlar el cumplimiento de horario y reglamento de trabajo estipulado por la empresa.
- Asignar y coordinar los trabajos y actividades que deben realizarse en los diferentes eventos comerciales.
- Realizar los contactos necesarios con los proveedores de las marcas de electrodomésticos, para realizar promociones especiales y obsequios de las diferentes marcas de tal manera que se incrementen las ventas.
- Determinar las promociones y descuentos que se les puede a los clientes.
- Promover la mercancía de baja rotación con descuentos especiales.
- Dar a conocer la Empresa y los electrodomésticos que comercializa por medio de avisos publicitarios y radiales.
- Atender y dar trámite oportuno a la correspondencia e inquietudes que lleguen a esta área.

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo:	Asesor Comercial
Área:	Comercial
Código:	B 002 - B 013
Número de Cargos :	12
Jefe Inmediato:	Jefe Comercial
Subalternos:	0
Objetivo del Cargo:	Lograr la satisfacción del cliente por medio de la comercialización de electrodomésticos que colmen sus expectativas.

FUNCIONES

- Atender al público y prestar la información necesaria sobre el funcionamiento
 - de los electrodomésticos
- Exhibir la nueva mercancía que se encuentra en bodega
- Contribuir a la solución de necesidades de los clientes.
- Explicar detenidamente a los clientes la financiación.
- Colaborar en la exhibición de los artículos en el almacén
- Liquidar pedidos
- Entregar pedidos con todos los requerimientos
- Entregar los artículos a los clientes en buen estado
- Instalar la mercancía en el domicilio del cliente
- Realizar servicio Post – venta
- Colaborar en las jornadas de recuperación de atraso de cartera.
- Hacer reporte de mercancía que hace falta.

- Responsabilizarse de la mercancía que sale en correrías.

7.1.3 Área de Cartera

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo: Jefe de Cartera

Área: Cartera

Código: C 001

Número de Cargos : 1

Jefe Inmediato: Administrador General

Subalternos: 4

Objetivo del Cargo: Garantizar el manejo adecuado de la cartera, procurando la minimización del atraso en cartera y el cumplimiento del debido cobrar.

FUNCIONES

- Supervisar el trabajo de cobradores y analista de crédito.
- Visitar clientes que tengan créditos en mora.
- Verificar las inspecciones de crédito.
- Revisar los controles diarios de cobrador.
- Mantener actualizada la información sobre las cuentas .
- Realizar compromisos de pago con clientes.
- Retirar la mercancía a clientes en caso de pago de la deuda.
- Supervisar el proceso de las cuentas que se encuentran en cobro jurídico.
- Supervisar la Inspección de créditos.
- Analizar el debido cobra ejecutado y la recuperación de atraso.
- Implementar estrategias que permitan mejorar el desempeño.

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo:	Auxiliar de Cartera
Área:	Cartera
Código:	C 002
Número de Cargos :	1
Jefe Inmediato:	Jefe de Cartera
Subalternos:	2
Objetivo del Cargo:	Colaborar con la recuperación de cartera y una adecuada ejecución del debido cobrar, manteniendo los informes de cartera al día.

FUNCIONES

- Descargar los recibos en las cuentas matriz.
- Hacer llamadas telefónicas a los clientes para recordarles la fecha de vencimiento de la cuota.
- Hacer un listado por asesor comercial de los clientes que no han cumplido con sus obligaciones .
- Ubicar las cuentas de acuerdo al atraso.
- Hacer el cierre de ventas .
- Elaborar tarjetas de propiedad .
- Elaborar certificación comercial de los clientes.
- Revisar los informes diarios de cobrador.
- Recaudar pedidos para asignación del número de cuenta.

IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo:	Analista de Crédito
Área:	Cartera
Código:	C 003
Número de Cargos :	1
Jefe Inmediato:	Jefe de Cartera
Subalternos:	2
Objetivo del Cargo:	Garantizar la aprobación de créditos adecuados que faciliten la recuperación de cartera.

FUNCIONES

- Revisar los pedidos, verificando que se encuentren diligenciados, completos y bien liquidados.
- Planear las inspecciones que realizará por día.
- Realizar las inspecciones de los créditos
- Determinar que el deudor y codeudor tengan solvencia económica
- Confirmar los créditos, aclarando al deudor y codeudor, el monto de las cuotas a cancelar, las fechas y los recargos por incumplimiento.
- Aprobar los créditos que se llevan a cabo en las dos agencias
- Establecer la morosidad de clientes por cada asesor comercial y planear un trabajo especial del cobro
- Colabora en el proceso de cobranza a deudores morosos.

- IDENTIFICACIÓN

Nombre del cargo:	Cobradores
Área:	Cartera
Código:	C 004-C005
Número de Cargos :	2
Jefe Inmediato:	Jefe de Cartera
Subalternos:	0
Objetivo del Cargo:	Cumplir con el debido cobrar y la recuperación de atraso, realizando el cobro efectivo de los créditos

FUNCIONES:

- Visitar a los clientes del almacén, facilitándoles el pago de las cuotas acordadas.
- Hacer gestiones de pago con los clientes.
- Hacer compromisos con los clientes que un momento determinado no pueden cancelar la cuota en la fecha acordada.
- Entregar a los clientes cartas recordatorias de la cantidad adeudada
- Cumplir con el debido cobrar del mes.
- Hacer informe diario de las visitas realizadas a los clientes.
- Descargar recibos en los boletines de los clientes que hayan cancelado en la caja.
- Realizar jornadas de recuperación de atraso con vendedores.

8. MANUAL DE REQUERIMIENTOS DE ELECTROMILLONARIA

8.1 AREA ADMINISTRATIVA

Cuadro 8. Manual de requerimientos administrador general.

Cargo	Administrador General	
	Factores	Especificaciones
Conocimientos	Educación	Título profesional en Administración de Empresas, Comercio Exterior, Contaduría pública y Economía.
	Conocimientos Específicos	Especialización en Alta Gerencia
	Experiencia	Mínima de 2 años
Habilidades	Habilidades Personalidad	Liderazgo, agilidad mental, capacidad de análisis, iniciativa.
Complejidad	Complejidad, Autonomía Iniciativa	Asignar funciones de alta responsabilidad
Responsabilidad	Por Trabajo de Otros	De todos los subordinados
	Por Datos Confidenciales	Presupuesto de la empresa, datos financieros
	Por Dinero	Ninguna responsabilidad
	Por Equipos y Materiales	Por toda la mercancía de la empresa.
	Por Relaciones	Contacto directo con jefes inmediatos, proveedores,

Cuadro 9. Manual de requerimientos jefe administrativo.

Cargo	Jefe Administrativo	
	Factores	Especificaciones
Conocimientos	Educación	Profesional en Administración de Empresas, Contador Público, Economista.
	Conocimientos Específicos	Administración de Recursos Humanos
	Experiencia	2 años
Habilidades	Habilidades Personalidad	Liderazgo, capacidad para resolver conflictos, organización, honestidad ecuanimidad, amabilidad.
Complejidad	Complejidad, Autonomía Iniciativa	Procurar el buen clima organizacional, optimizar el desempeño
Responsabilidad	Por Trabajo de Otros	Auxiliar Administrativo, Conductor, Servicios Generales.
	Por Datos Confidenciales	Discreción con la situación personal de los empleados.
	Por Dinero	Ninguna
	Por Equipos y Materiales	Por Equipo de Oficina
	Por Relaciones	Mantener Buenas relaciones con todos los empleados.

Cuadro 10. Manual de requerimientos auxiliar administrativo.

Cargo	Auxiliar Administrativo	
	Factores	Especificaciones
Conocimientos	Educación	Estudio técnico Administración de empresas, Contabilidad y Finanzas.
	Conocimientos Específicos	Sistemas e inglés técnico
	Experiencia	2 Años
Habilidades	Habilidades Personalidad	Responsabilidad, puntualidad, Discreción, Creatividad, Receptividad, Memoria,.
Complejidad	Complejidad, Autonomía Iniciativa	Debe seguir una secuencia lógica en la elaboración de la nómina
Responsabilidad	Por Trabajo de Otros	Coordinar el desempeño de los empleados del área
	Por Datos Confidenciales	Los Archivos de Personal
	Por Dinero	Ninguna responsabilidad
	Por Equipos y Materiales	Equipo de Oficina, Documentos de Personal, nóminas
	Por Relaciones	Contacto permanente con el Jefe Administrativo .

Cuadro 11. Manual de requerimientos secretaria.

Cargo	Secretaria	
	Factores	Especificaciones
Conocimientos	Educación	Estudio Técnico en Secretariado Comercial, Sistemas, Contabilidad
	Conocimientos Específicos	Mecanografía, Inglés.
	Experiencia	2 Años
Habilidades	Habilidades Personalidad	Agilidad mental, iniciativa, recursividad, puntualidad, facilidad de expresión oral y escrita, responsabilidad
Complejidad	Complejidad, Autonomía Iniciativa	Cumplir con las normas y ordenes del Administrador General, y Jefes de Área.
Responsabilidad	Por Trabajo de Otros	Ninguna responsabilidad
	Por Datos Confidenciales	Recaudos de Caja.
	Por Dinero	De mensualidades, cuotas iniciales, contados, manejo de caja menor.
	Por Equipos y Materiales	Computador, máquina de escribir, impresora, sumadora, sellos, documentos
	Por Relaciones	Buenas relaciones con empleados y clientes

Cuadro 12. Manual de requerimientos servicios generales.

Cargo	Servicios Generales	
	Factores	Especificaciones
Conocimientos	Educación	Bachiller
	Conocimientos Específicos	Ninguno
	Experiencia	1 año
Habilidades	Habilidades Personalidad	Agilidad, honestidad, discreción,
Complejidad	Complejidad, Autonomía Iniciativa	Responsabilidad por el mantenimiento del almacén y la mercancía.
Responsabilidad	Por Trabajo de Otros	Ninguno
	Por Datos Confidenciales	Ninguno
	Por Dinero	Dinero de consignación diaria.
	Por Equipos y Materiales	Instrumentos de Aseo
	Por Relaciones	Mantener buenas relaciones con empleados y clientes.

Cuadro 13. Manual de requerimientos conductor.

Cargo	Conductor	
	Factores	Especificaciones
Conocimientos	Educación	Bachiller
	Conocimientos Específicos	Manejo de vehículos y normas de tránsito.
	Experiencia	2 años
Habilidades	Habilidades Personalidad	Rapidez, puntualidad, cooperación destreza manual, amabilidad.
Complejidad	Complejidad, Autonomía Iniciativa	Tener cuidado con la mercancía que transporte.
Responsabilidad	Por Trabajo de Otros	Ninguna responsabilidad
	Por Datos Confidenciales	Ninguna Responsabilidad
	Por Dinero	Ninguna.
	Por Equipos y Materiales	Mercancía que transporta.
	Por Relaciones	Mantener buenas relaciones con los empleados

8.2 ÁREA COMERCIAL

Cuadro 14. Manual de requerimientos jefe comercial.

Cargo	Jefe Comercial	
	Factores	Especificaciones
Conocimientos	Educación	Titulo Profesional de Administración de Empresas, Comercio Internacional, Economía, Contaduría Pública.
	Conocimientos Específicos	Especialización en Mercadeo y Negocios Internacionales.
	Experiencia	2 años
Habilidades	Habilidades Personalidad	Liderazgo, capacidad analítica, criterio, creatividad, proyección ética, honestidad, concentración, mentalidad abierta.
Complejidad	Complejidad, Autonomía Iniciativa	Cumplimiento del presupuesto de ventas asignado.
Responsabilidad	Por Trabajo de Otros	Por Asesores comerciales.
	Por Datos Confidenciales	Presupuesto de ventas ejecutado.
	Por Dinero	Ninguna responsabilidad.
	Por Equipos y Materiales	Equipo de oficina.
	Por Relaciones	Relaciones con clientes y proveedores.

Cuadro 15. Manual de requerimientos asesores comerciales.

Cargo	Asesores Comerciales	
	Factores	Especificaciones
CONOCIMIENTOS	Educación	Bachiller
	Conocimientos Específicos	Estudios en técnicas de ventas y atención al clientes, relaciones humanas
	Experiencia	2 años
Habilidades	Habilidades Personalidad	Espontaneidad, responsabilidad, dinamismo, creatividad, honestidad, cordialidad.
Complejidad	Complejidad, Autonomía Iniciativa	Lograr la satisfacción del cliente.
Responsabilidad	Por Trabajo de Otros	Ninguna responsabilidad.
	Por Datos Confidenciales	Presupuesto de ventas
	Por Dinero	Cuotas iniciales y/o que recibe de los clientes
	Por Equipos y Materiales	Catálogos de productos, electrodomésticos que llevan a correría.
	Por Relaciones	Mantener buenas relaciones entre empleados y con clientes.

8.3 AREA DE CARTERA

Cuadro 16. Manual de Requerimientos Jefe de Cartera

Cargo	Jefe De Cartera	
	Factores	Especificaciones
Conocimientos	Educación	Título en Contaduría Pública, Administración de Empresas
	Conocimientos Específicos	Finanzas
	Experiencia	2 años
Habilidades	Habilidades Personalidad	Responsabilidad, capacidad analítica, capacidad para resolver, criterio, organización, rapidez, puntualidad
Complejidad	Complejidad, Autonomía Iniciativa	Lograr la minimización del atraso en cartera, y una optima ejecución del debido cobrar.
Responsabilidad	Por Trabajo de Otros	Auxiliar de Cartera, Analista de Crédito, Cobradores.
	Por Datos Confidenciales	Datos de cartera
	Por Dinero	Ninguna
	Por Equipos y Materiales	Equipo de Oficina
	Por Relaciones	Mantener buenas relaciones con clientes y personal de la empresa.

Cuadro 17. Manual de requerimientos auxiliar de cartera.

Cargo	Auxiliar De Cartera	
	Factores	Especificaciones
Conocimientos	Educación	Técnico en Contabilidad y Finanzas
	Conocimientos Específicos	Conocimientos en Sistemas.
	Experiencia	1 año
Habilidades	Habilidades Personalidad	Capacidad analítica, creatividad, discreción, orden, rapidez, memoria
Complejidad	Complejidad, Autonomía Iniciativa	Mantener los datos de cartera al día
Responsabilidad	Por Trabajo de Otros	Ninguna responsabilidad
	Por Datos Confidenciales	Acumulado de recuperación de atraso y ejecución de debido cobrar.
	Por Dinero	Ninguna responsabilidad.
	Por Equipos y Materiales	Equipo de oficina y documentos.
	Por Relaciones	Mantener buenas relaciones con empleados y clientes.

Cuadro 18. Manual de requerimientos analista de crédito.

Cargo	Analista De Crédito	
	Factores	Especificaciones
Conocimientos	Educación	Profesional en Contabilidad
	Conocimientos Específicos	Finanzas
	Experiencia	2 años
Habilidades	Habilidades Personalidad	Responsabilidad, Capacidad analítica, discreción, Ecuanimidad, Sociabilidad.
Complejidad	Complejidad, Autonomía Iniciativa	Garantizar la aprobación de créditos óptimos, demostrar la solvencia económica del cliente.
Responsabilidad	Por Trabajo de Otros	Cobradores
	Por Datos Confidenciales	Discreción con información de clientes y de la empresa.
	Por Dinero	Ninguna responsabilidad
	Por Equipos y Materiales	Equipo de Oficina y Documentos.
	Por Relaciones	Mantener buenas relaciones con los clientes y personal de la empresa.

Cuadro 19. Manual de requerimientos cobrador.

Cargo	Cobrador	
	Factores	Especificaciones
Conocimientos	Educación	Técnico en Contabilidad.
	Conocimientos Específicos	Cartera
	Experiencia	2 años
Habilidades	Habilidades Personalidad	Comunicación fluida, Responsabilidad Honestidad, respeto, organización
Complejidad	Complejidad, Autonomía Iniciativa	Cumplir con el debido cobrar y recuperación de cartera.
Responsabilidad	Por Trabajo de Otros	Ninguna responsabilidad.
	Por Datos Confidenciales	Datos de cartera ejecutada en el mes.
	Por Dinero	Recaudo de mensualidades.
	Por Equipos y Materiales	Boletines e informes de clientes.
	Por Relaciones	Mantener buenas relaciones con clientes y empleados de la empresa.

9. CONCLUSIONES

Mediante la realización de este trabajo se puede concluir que existe la necesidad de la reestructuración de ELECTROMILONARIA Ipiales, ya que es vital importancia la Implementación del departamento de Personal y de Cartera, para mejorar el desempeño de todos y cada uno de los integrantes de esta entidad.

Es importante destacar que cada Integrante de ELECTROMILLONARIA debe tener conocimiento de todas y cada una de las funciones que debe desarrollar dentro de su cargo.

La ejecución del manual de Procedimiento y de Funciones permitirá realizar todas las actividades de acuerdo a una secuencia lógica lo que conlleva a optimizar el desempeño de todos integrantes con miras al logro de todos sus objetivos.

Con la implementación del manual de requerimientos se logrará contratar personal idóneo para desempeñarse en los diferentes cargos, evitando la subutilización del Talento Humano y la ubicación más adecuada en cada puesto, de tal manera que se logre la satisfacción total del cliente interno.

RECOMENDACIONES

Programar periódicamente capacitaciones para todo el personal, logrando un mejor desempeño.

Implementar el manual de procesos y de funciones para optimizar el desempeño integral de la Empresa.

Se debe evaluar constantemente el desempeño de los integrantes de ELECTROMILLONARIA para identificar los errores que se están cometiendo y aplicar los correctivos necesarios en el tiempo oportuno.

Incentivar el trabajo de los empleados, con el fin inculcar el sentido de pertenencia y lograr el mejor desempeño.

Sistematizar el manejo de inventarios y cartera para optimizar los procesos que se llevan a cabo dentro de la Empresa, logrando ser más competitiva dentro del mercado que se desenvuelve.

BIBLIOGRAFIA

EVERETT, Adan y RONALD, Ebert. Administración de la producción y las operaciones. 4 ed. Mexico : Prentice Hall, 1991. 739 p.

GOMEZ, Guillermo. Sistemas administrativos. 1 ed. Mexico : McGraw-Hill, 1997. 220 p.

KOONTZ, Harold. Administración. 10 ed. Mexico : McGraw-Hill, 1998. 745 p.

_____. Elementos de administración. 5 ed. Mexico : McGraw-Hill, 1999. 565 p.

KRASEWSKI, Lee. Administración de operaciones. 5 ed. Mexico : Prentice-Hall, 2000. 892 p.

NAVARRETE, Hernando Mariño. Gerencia de procesos. Bogotá : Alfa & Omega, 2001. 147 p.

NIEBEL, Benjamín. Ingeniería industrial. 9 ed. Bogotá : Alfa & Omega, 1996. 880 p.

SALLENAVE, Jean Paul. La gerencia integral. Bogotá : Norma, 1994. 263 p.

SCHROEDER, Roger. Administración de operaciones. 3 ed. Mexico : McGraw-Hill, 1992. 855 p.

ANEXOS

Anexo A. Análisis de la encuesta.

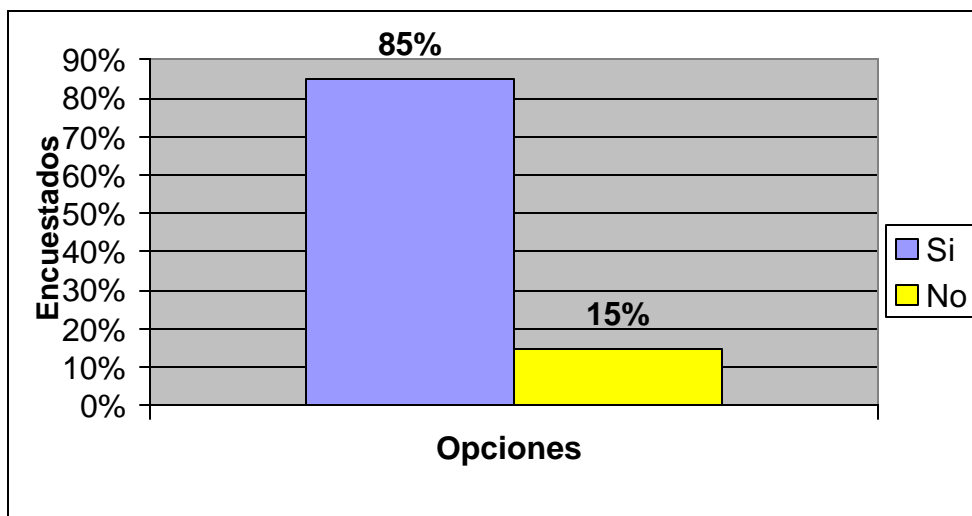
1. Conocimiento de misión, visión y objetivos de ELECTROMILLONARIA

De acuerdo a este interrogante como se observa en la figura 28, el 85% de los encuestados conocen la misión, visión y objetivos que rigen el funcionamiento de ELECTROMILLONARIA y el 15% no tienen conocimiento; lo que significa que se debe dar a conocer el propósito fundamental, hacia donde quiere llegar y lo que va a lograr la Empresa; esto para que todos sus integrantes tengan bien definido el rumbo que debe seguir, para contribuir al crecimiento y desarrollo de la Empresa.

Conocimiento de misión, visión y objetivos de ELECTROMILLONARIA.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	85%
No	4	15%
Total	27	100%

Conocimiento de misión, visión y objetivos de ELECTROMILLONARIA.



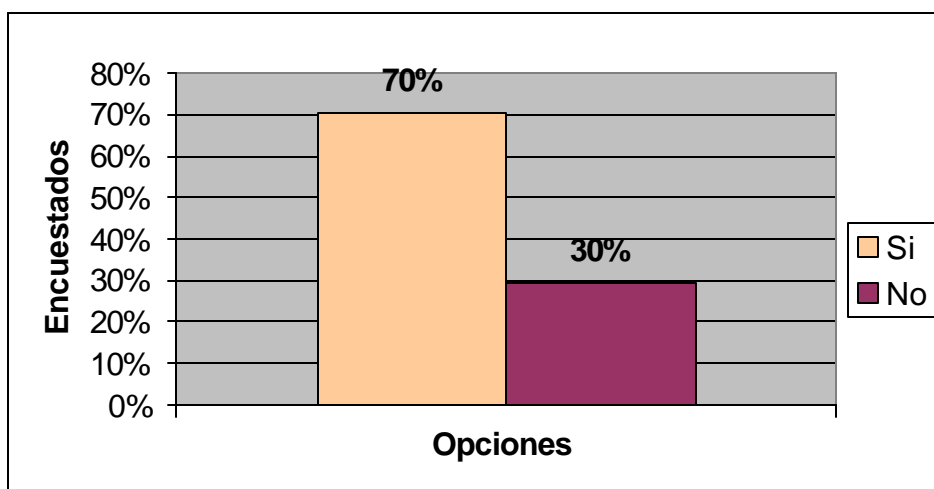
2. Inducción al ingreso a ELECTROMILLONARIA.

De acuerdo a este interrogante como lo indica la figura 29 el 70% de los encuestados si se les brindo inducción y al 30% no. Esto significa que es muy importante tener en cuenta al nuevo personal que se integra al equipo de trabajo de la Empresa, para darle una buena inducción y por tanto se puede exigir su buen desempeño.

Inducción al ingreso a ELECTROMILLONARIA.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	70%
No	8	30%
Total	27	100%

Inducción al ingreso a ELECTROMILLONARIA.



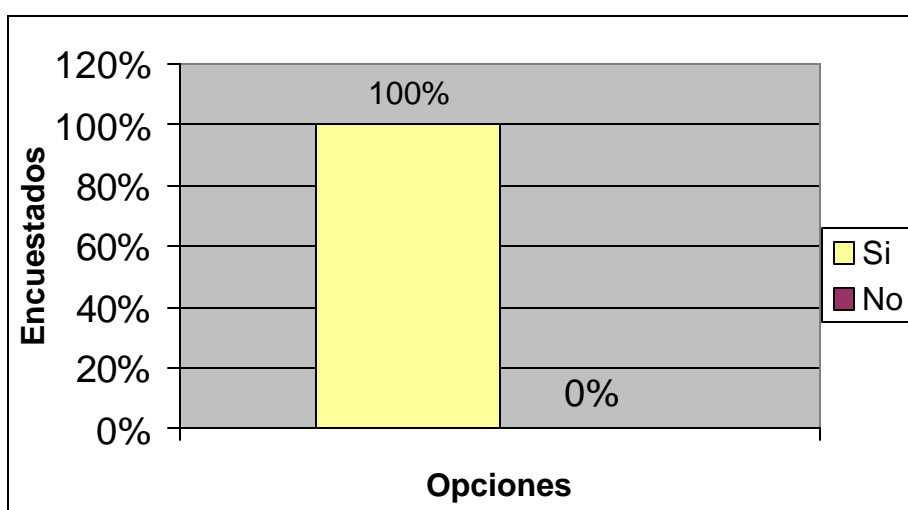
3. Conocimiento de funciones a desempeñar.

De acuerdo a este interrogante como lo indica la figura 30, el 100% coincidieron en afirmar que tienen conocimiento de las funciones que deben desempeñar como parte de la Organización, esto significa que todos los integrantes de ELECTROMILLONARIA pueden desenvolverse en el sitio que se los ha ubicado, y por tanto tienen objetivos que cumplir y metas que alcanzar.

Conocimiento de funciones a desempeñar.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	27	100%
No	0	0%
Total	27	100%

Conocimiento de funciones a desempeñar.



4. Descripción de funciones que deben desempeñar.

En los Cuadros que continuación se presenta, se puede observar las funciones que cada empleado desempeña, de acuerdo a su cargo, esto significa que todos tiene claridad en las actividades deben ejecutar y en que momento deben hacerlo.

Los Cuadros que se presentan son de acuerdo al cargo:

Descripción de funciones que deben desempeñar asesor comercial.

Cargo	Asesor Comercial
Funciones	Frecuencia
Atención al cliente	2
Demostración de mercancía	5
Surtir el local continuamente con mercancía nueva	4
Realización de cotizaciones	1
Liquidación de pedidos	4
Realizar visita a clientes actuales y potenciales	8
Apoyo a cartera	6
Control de presupuesto mensual de ventas	1

Descripción de funciones que deben desempeñar cobradores.

Cargo	Cobradores
Funciones	Frecuencia
Hacer programación de recorrido	2
Realizar visita a clientes	3
Descargar recibos en boletines	1
Realización de compromisos con clientes	3
Entregar el dinero recaudado	4
Realizar informes de recaudos y clientes visitados	4
Conciliación de cuentas	1

Descripción de funciones que deben desempeñar analista de crédito.

Cargo	Analista de Crédito
Funciones	Frecuencia
Revisión de liquidación de pedidos	1
Inspección ocular de créditos	1
Aprobación de crédito	1
Cierre quincenal y mensual de créditos	1
Supervisión de trabajo de cobradores	1
Realización de informe de cartera por vendedor	1

Descripción de funciones que deben desempeñar servicios generales

Cargo	Servicios Generales
Funciones	Frecuencia
Limpieza almacén	1
Consignación en bancos	1
Servicio de cafetería	1
Decoración almacén	1
Sacar copias	1
Arreglo de mercancía	1

Descripción de funciones que deben desempeñar jefe de agencia.

Cargo	Jefe De Agencia
Funciones	Frecuencia
Control de personal	2
Revisión de cartera	1
Control de mercancía	2
Conciliación de presupuesto de ventas	2
Conciliación de cards	1
Manejo publicidad	1
Chequeo de precios	1

Descripción de funciones que debe desempeñar secretaria.

Cargo	Secretaria
Funciones	Frecuencia
Recaudo de cuota inicial, mensualidad y contados	2
Envío y recepción de documentos	2
Manejo de cuentas matriz	2
Revisión nueva facturación	1
Hacer gestión de cobro en la zona de almacén	2
Elaboración de tarjetas de propiedad	1

Descripción de las funciones que debe desempeñar conductor.

Cargo	Conductor
Funciones	Frecuencia
Manejar el vehículo	1
Cargar y descargar mercancía	1
Mantenimiento del vehículo	1
Colaborar en la entrega mercancía	1

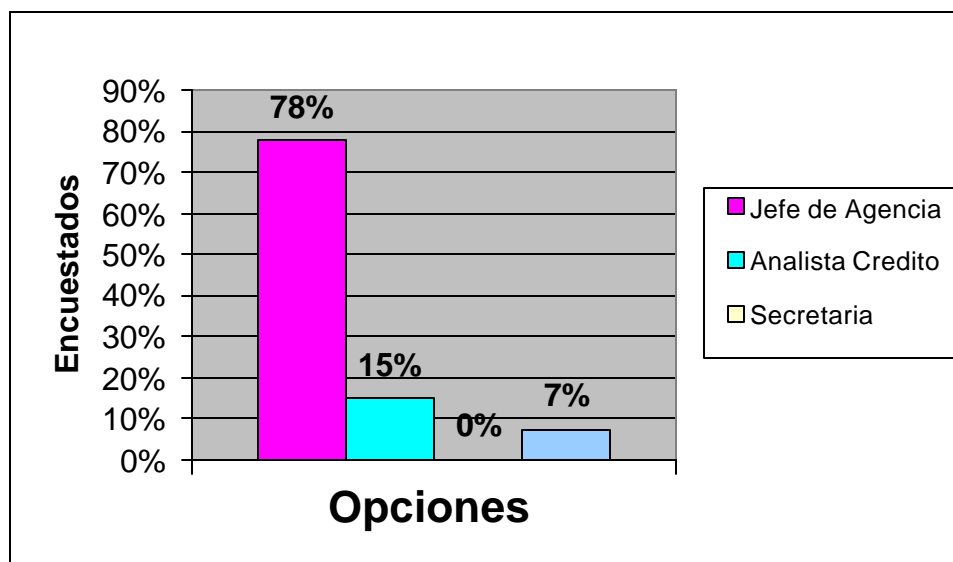
5. Persona que controla sus actividades.

De acuerdo a este interrogante se puede observar en la figura 31, que al 82% de los encuestados los controla el Jefe de Agencia, al 11% el analista de crédito, al 7% el Director Administrativo, y el 0% la Secretaria. Esto quiere decir que cada integrante de ELECTROMILLONARIA tiene conocimiento de la persona que lo controla y a quién tienen que presentarle informes de su gestión.

Cuadro 11. Persona que controla sus actividades.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Jefe Agencia	23	82%
Analista De Crédito	3	11%
Secretaria	0	0%
Otro - Dir. Administrativo	2	7%
Total	28	100%

Persona que controla sus actividades.



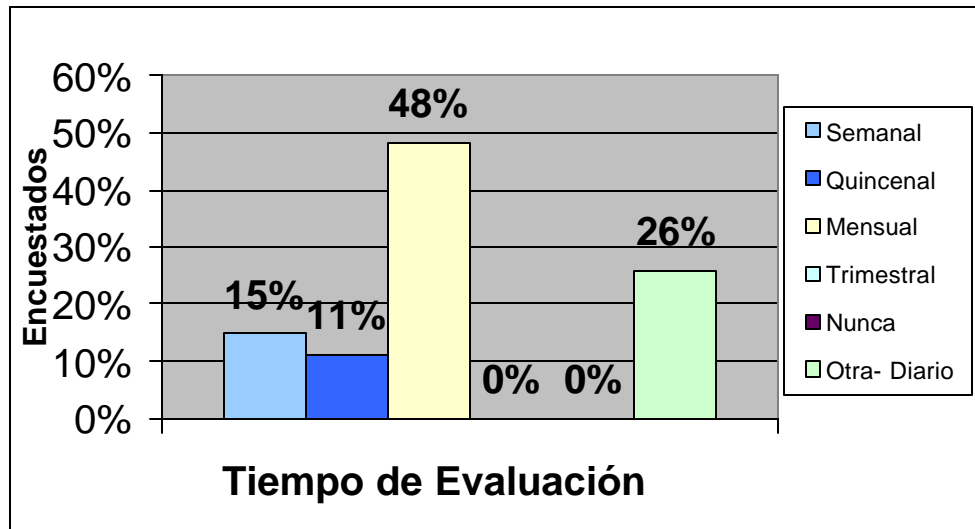
6. Frecuencia de la evaluación de desempeño.

Según la figura 32, se puede observar que al 48% de los encuestados los evalúan mensualmente, al 26% diariamente, al 15% semanalmente y al 11% quincenalmente. Esto quiere decir que si hay evaluación del desempeño y que por tanto los integrantes de ELECTROMILLONARIA se preocupan por hacer una buena gestión de sus actividades y dar buenos resultados.

Frecuencia De La Evaluación De Desempeño.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Semanal	4	15%
Quincenal	3	11%
Mensual	13	48%
Trimestral	0	0%
Nunca	0	0%
Otra – Diario	7	26%
	27	100%

Frecuencia de la evaluación de desempeño.



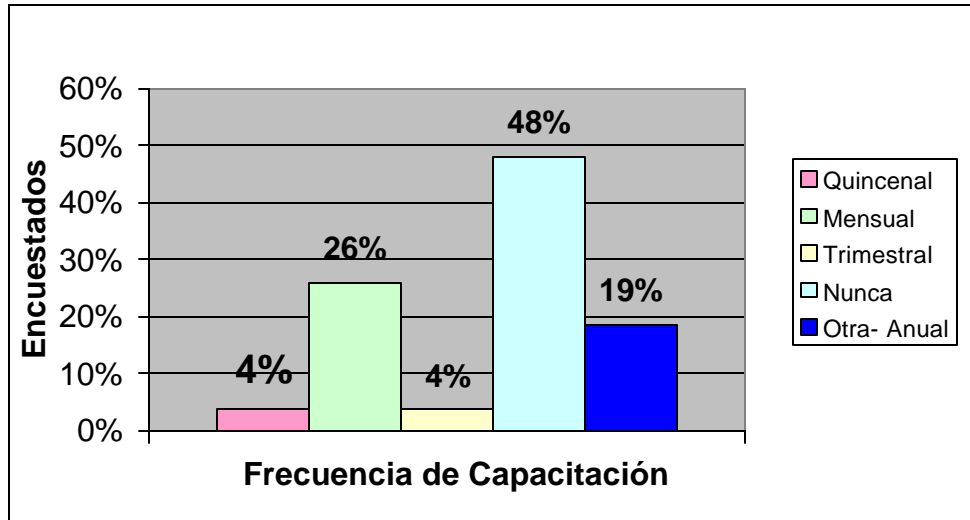
7. Capacitación que ofrece ELECTROMILLONARIA.

De acuerdo a este interrogante según la figura 33, se puede observar que ELECTROMILLONARIA al 48% de los encuestados nunca los capacitan, al 26% mensualmente, al 19% anualmente, al 4% quincenalmente y al 4% restante trimestralmente, esto quiere decir que la Empresa, se debe preocupar más por los empleados, debe brindarles cursos de capacitación para obtener mejores resultados en el desempeño de sus labores.

Capacitación que ofrece ELECTROMILLONARIA.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Quincenal	1	4%
Mensual	7	26%
Trimestral	1	4%
Nunca	13	48%
Otra- Anual	5	19%
Total	27	100%

Capacitación que ofrece ELECTROMILLONARIA.



8. Temas De Capacitación.

Mediante el Cuadro 33 se observa que los empleados de ELECTROMILLONARIA, necesitan capacitarse en el manejo adecuado de todo tipo de artículos, con el fin asesorar a los clientes de manera muy precisa y clara en el momento de su compra. Además para solucionar eficientemente los problemas que se le presenten al cliente con la mercancía y que a veces es solo de instalación o de uso, evitando llevar el producto a servicio técnico. Otro tema es mejorar la técnica de ventas y los servicios que presta la Empresa, para mejorar la atención al público y al mismo tiempo lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes. Es importante resaltar que también les interesa capacitarse sobre las Relaciones Humanas, esto para contribuir a que el ambiente de trabajo se mas adecuado y propicio para el desarrollo de todos.

Temas De Capacitación.

Temas	Frecuencia
Avances técnicos de la Empresa	1
Como mejorar los servicios	1
Manejo adecuado de artículos	12
Técnicas de ventas	4
Relaciones Humanas	3
Atención al cliente	2
Estrategias de marketing	2
Manejo de nueva tecnología	1
Recurso humano	1
Motivación de personal	1
Calidad total	1
Administración en general	1
Liquidación de pedidos	1

9. Elementos y suministros que utiliza para el desarrollo de sus actividades .

Según el cuadro 34 se observa que los empleados de ELECTROMILLONARIA, utilizan diversos elementos y suministros para el desarrollo normal de sus actividades, por tanto es deber de la Empresa brindárselos, para exigir un buen desempeño y calidad en el desarrollo de su cargo.

elementos y suministros que utiliza para el desarrollo de sus actividades

Opción	Frecuencia
Máquina de escribir	2
Formatos de pedidos	18
Talonarios de mensualidades	5
Lista de precios	19
Talonarios de contado	4
Catálogo de productos	16
Calculadora	22
Talonarios de cotización	18
Transferencias	2
Actas de compromiso	3
Recordatorios	3
Remisiones	2
Boletines amarillos	4
Lapicero	27
Agenda	2
Tarjetas Cardes	2
Despachos de Mercancía	2

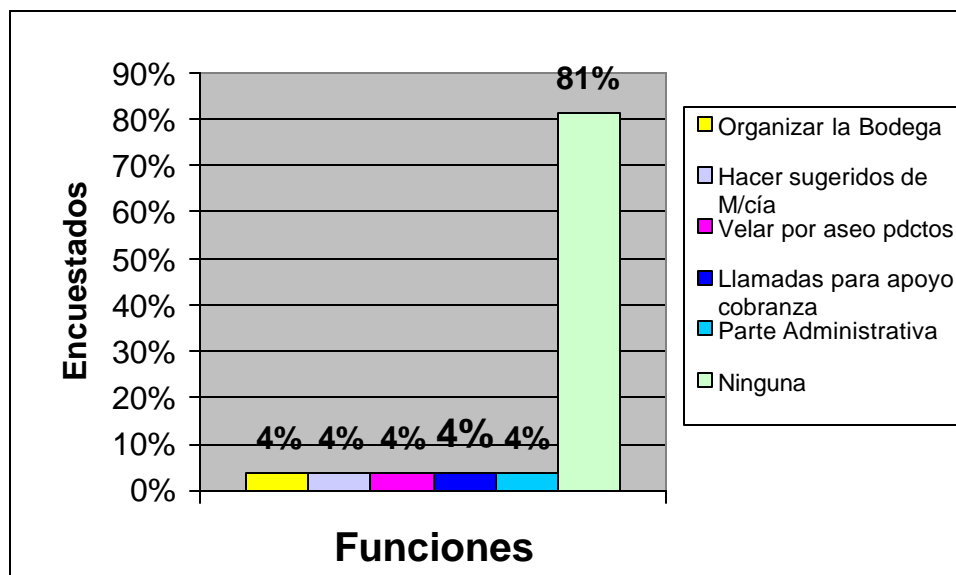
10. Funciones que realiza fuera de las asignadas.

De acuerdo a este interrogante, según la figura 34 los empleados de ELECTROMILLONARIA, en un 81% no desempeñan otra función fuera de las asignadas, únicamente se basan en las funciones que les dieron a conocer cuando los contrataron. Sería muy importante que si es necesario desempeñar otra labor, estén preparados para ello, y por tanto no se trunque el normal funcionamiento de la Empresa.

Funciones Que Realiza Fuera De Las Asignadas.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Organizar la bodega	1	4%
Hacer sugeridos de mercancía	1	4%
Velar por el aseo de los productos	1	4%
Llamadas para apoyo de cobranza	1	4%
Parte Administrativa	1	4%
Ninguna	22	81%
	27	100%

Funciones que realizan fuera de las asignadas.



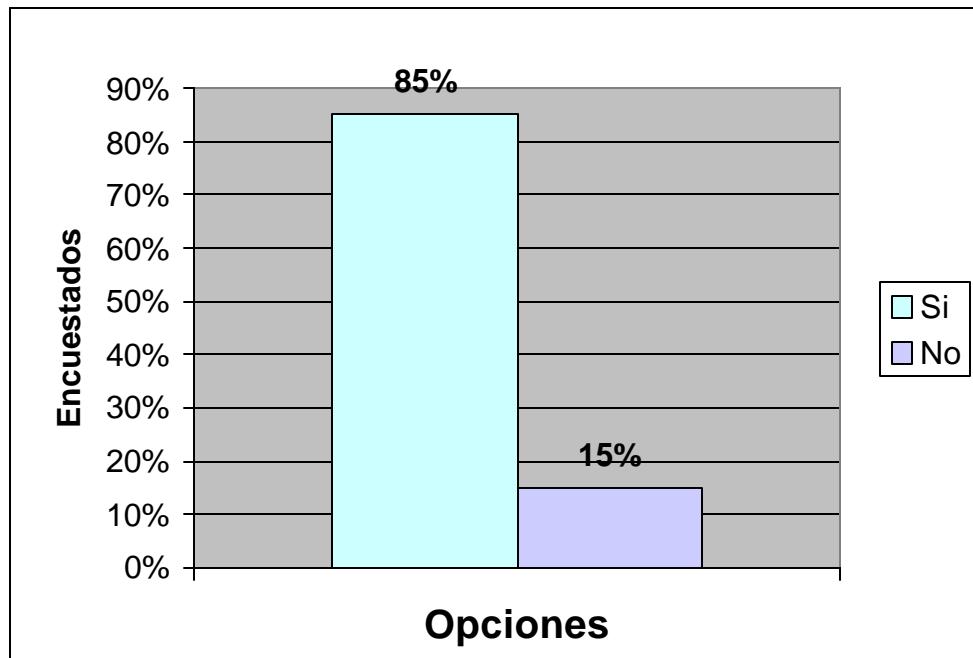
11. Instalaciones adecuadas de la empresa en iluminación.

De acuerdo a la figura 35 se puede observar que el 85% de los encuestados opinan que las instalaciones de la Empresa son adecuadas en cuanto a iluminación y el 15% dicen que no. Es deber de la Empresa adecuarlas instalaciones para el bienestar de todos sus empleados.

Instalaciones adecuadas de la empresa en iluminación

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	85%
No	4	15%
	27	100%

Instalaciones adecuadas de la empresa en iluminación.



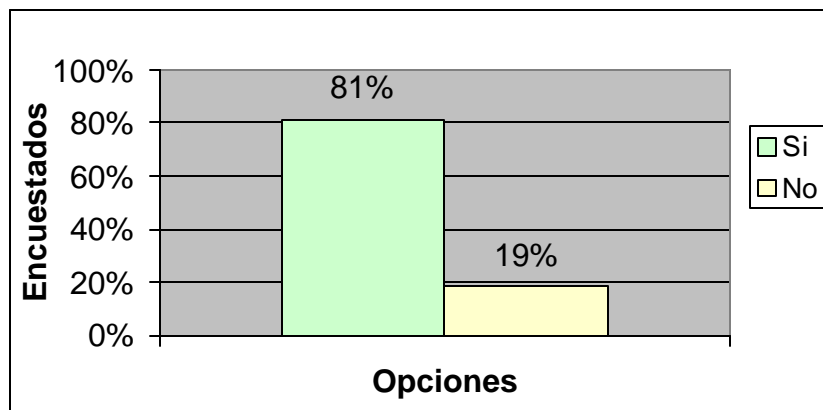
12. Instalaciones adecuadas de la empresa en ventilación.

Según la figura 36 se observa que el 81% de los encuestados opinan que las instalaciones de la Empresa son adecuadas en cuanto a ventilación y el 19% opinan que no. Por tanto se debe mejorar las condiciones para proporcionar un ambiente de trabajo propicio para todos los empleados.

Instalaciones adecuadas de la empresa en ventilación.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	81%
No	5	19%
	27	100%

Instalaciones Adecuadas De La Empresa en Ventilación.



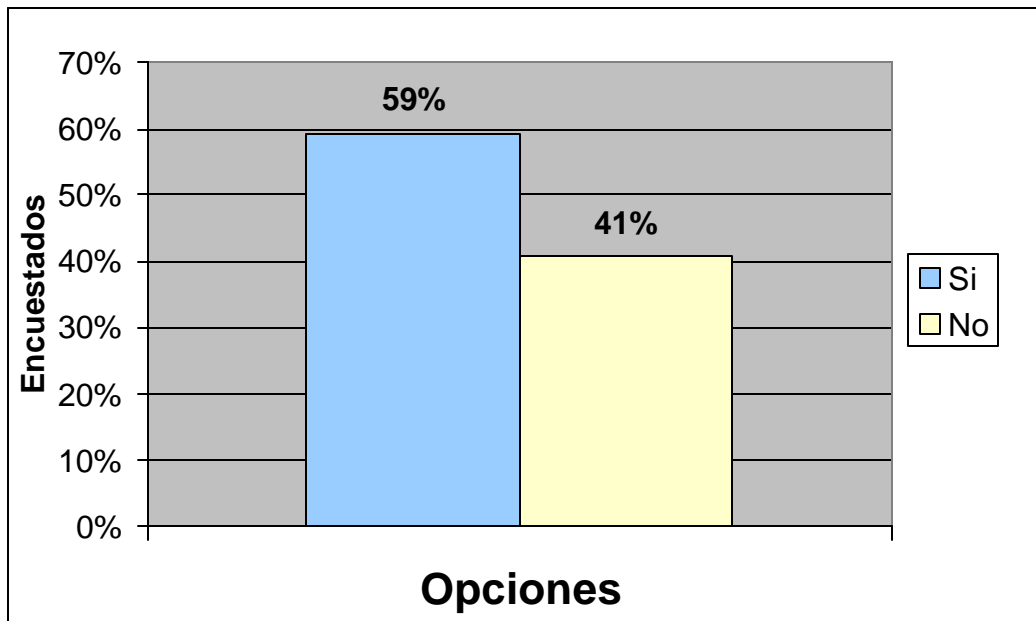
13. Instalaciones adecuadas de la empresa en distribución de la planta.

De acuerdo a la distribución en la planta el 59% de los encuestados afirman que es adecuada y el 41% no. Por tanto es deber de los directivos de ELECTROMILLONARIA preocuparse por proporcionar ambiente de trabajo adecuado, donde sus empleados se sientan cómodos para el desempeño de sus funciones.

Instalaciones adecuadas de la empresa en distribución de la planta

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	59%
No	11	41%
Total	27	100%

Instalaciones adecuadas de la empresa en distribución de la planta.



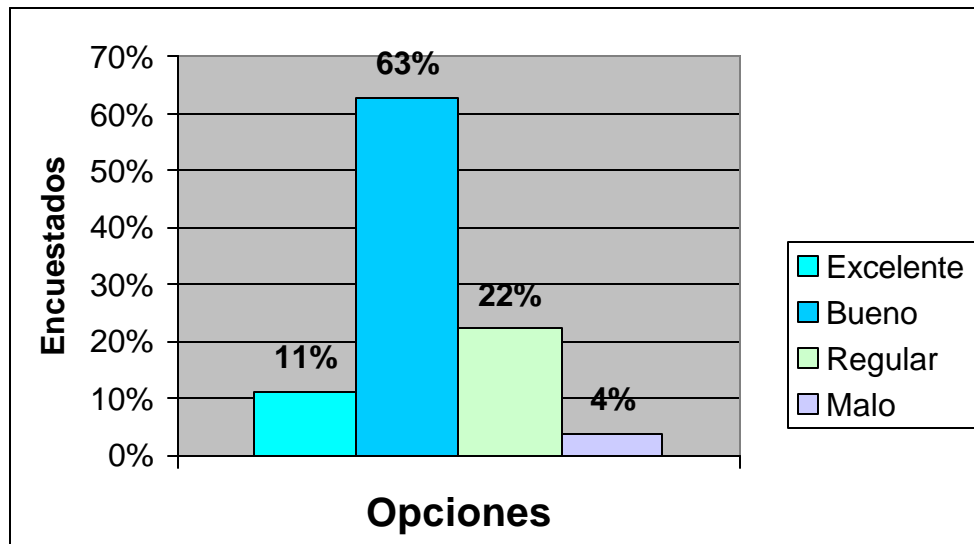
14. Clima laboral de ELECTROMILLONARIA.

De acuerdo a este interrogante se puede observar en la figura 38 que el 63% de los encuestados opinan que el ambiente de trabajo es bueno, el 22% regular, 11% excelente y el 4% malo. Por tanto es necesario que cada Jefe de Agencia trate de mejorar las relaciones interpersonales que existen dentro de la Empresa, con el fin de que todos los empleados se sientan bien trabajando dentro ELECTROMILLONARIA y por ende su desempeño sea mejor.

Clima Laboral De ELECTROMILLONARIA.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	3	11%
Bueno	17	63%
Regular	6	22%
Malo	1	4%
	27	100%

Clima Laboral De ELECTROMILLONARIA



15. Temas en que debe mejorar el clima laboral de ELECTROMILLONARIA.

Según el Cuadro 40 se observa que los empleados de ELECTROMILLONARIA, opinan que el clima laboral debe mejorar en cuanto al compañerismo, las relaciones interpersonales, que exista mas colaboración y por ende que exista un buen equipo de trabajo.

Temas en que debe mejorar el clima laboral de ELECTROMILLONARIA

Temas	Frecuencia
Compañerismo	8
Trabajo en equipo	2
Dialogo	1
Incentivos	1
Comportamiento de las personas	4
Colaboración	6
Sentido de pertenencia	2
Relaciones interpersonales	7