



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**TRABAJO PRÁCTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE
CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORIA**

TÍTULO

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE VENTAS BAJO LA NORMA ISO
9001-2008 PARA IMPORTADORA FREIRE AMERICANO**

Autora: Arévalo Coquinche Ruddy Airly

MILAGRO, DICIEMBRE 2016



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

**TRABAJO PRÁCTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE
CARÁCTER COMPLEXIVO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORIA**

TÍTULO

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE VENTAS BAJO LA NORMA ISO 9001-2008
PARA IMPORTADORA FREIRE AMERICANO**

Autora: Arévalo Coquinche Ruddy Airlly

Tutor: Ing. Ortega Haro Xavier Fernando

MILAGRO, DICIEMBRE 2016

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que me comprometo asesorar durante la etapa del desarrollo hasta su presentación, evaluación y sustentación del trabajo de titulación, cuyo tema es Manual de Procedimientos de ventas bajo la Norma ISO 9001-2008 para Importadora Freire Americano, presentado por Arévalo Coquinche Ruddy Airly para optar al título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría.

Milagro, 9 de diciembre del 2016

A handwritten signature in purple ink, appearing to read 'Xavier Fernando Ortega Haro', is written over a horizontal dotted line.

Ing. Ortega Haro Xavier Fernando

C.I. 1709532475

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, diciembre del 2016



Arévalo Coquinche Ruddy Airly

C.I.: 171860148-5

DEDICATORIA

A mis padres, a mis hermanos, a mi esposo, a mis tíos, a mi amiga y a la Universidad Estatal de Milagro.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por haberme brindado la oportunidad de alcanzar una de mis metas, dotándome de inteligencia y sabiduría para hacer realidad mis sueños.

Agradezco a mis padres por haber inculcado en mí, valores y principios que me han ayudado a salir adelante, por sus consejos y regaños que me han permitido corregir y superar momentos difíciles en mi vida; A mi esposo que por su apoyo incondicional en los buenos y malos momentos, a mi querida amiga Laimy Avilés por haberme aconsejado y ser mi asesora personal en este momento crucial de mi carrera.

Arévalo Coquinche Ruddy Airily

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabrizio Guevara Viejó, MAE.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo Práctico de Examen de Grado o de Fin de Carrera de Carácter Complexivo, realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue Manual de Procedimientos de ventas bajo la Norma ISO 9001-2008 para "Importadora Freire Americano" y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 5 diciembre del 2016



Arévalo Coquinche Ruddy Airly

C.I.: 171860148-5

ABREVIATURAS

Abreviaturas utilizadas en el caso práctico.

ISO: Organización Internacional de Estandarización.

OLACEFS: Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
EL PROBLEMA	2
1.1 Planteamiento del problema	2
1.1.1 Delimitación	2
1.1.2 Formulación del problema	3
1.2 Objetivos	3
1.2.1 Objetivos General	3
1.2.2 Objetivos Específicos	3
CAPÍTULO II	4
MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO	4
2.1 Marco Teórico y Referencial	4
2.2 Marco Metodológico	10
2.3 Población y Muestra	11
2.4 Métodos y Técnicas	12
2.5 Resultados	12
CAPÍTULO III	16
PROPUESTA	16
3.1 Descripción de la propuesta	16
3.1.1 DESARROLLO DE LA PROPUESTA	16
3.2 Conclusiones	18
3.3 Recomendaciones	19
BIBLIOGRAFIA	20
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Simbología de un flujograma	7
Tabla 2: Población sujeta a estudio.	24
Tabla 3: Tiempo de trabajo	29
Tabla 4: Sistema de Ventas.....	29
Tabla 5: Definición de procedimientos	29
Tabla 6: Duplicidad de procedimientos	30
Tabla 7: Procedimiento de venta	30
Tabla 8: Proceso de capacitación	31

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1: Tiempo de trabajo.....	29
Grafico 2: Sistema de Ventas.....	29
Grafico 3: Definición de procedimientos.....	29
Grafico 4: Duplicidad de procedimientos.....	30
Grafico 5: Procedimiento de venta	30
Grafico 6: Proceso de capacitación.....	31

ÍNDICE DE FIGURAS

Figuras 1: Logo de la Importadora Freire Americano.....	16
Figuras 2: Ubicación de la organización	24

RESUMEN

El presente caso de investigación se ha enfocado en el análisis de los procedimientos de ventas que los vendedores de la Importadora Freire Americano han empleado en la ejecución de este instrumento. Asimismo se comprobó la existencia de un manual de procedimientos de ventas bajo la Norma ISO 9001 – 2008.

Para el desarrollo la investigación se utilizó la aplicación de encuestas al personal de ventas y una entrevista al Gerente - Propietario de la Importadora, con el propósito de determinar cuáles fueron los parámetros establecidos para realización de la venta, de la misma forma se determino cuáles son los conocimientos que poseen los vendedores sobre los procedimientos para la negociación con el cliente, ya que el poseer un manual de procedimientos ayudo a fortalecer los procesos porque pudieron ser evaluados a través de su correcta aplicación y resultados.

Se recopilaron las opiniones de los vendedores mediante las encuestas que se les realizó, con la finalidad de obtener información valedera para la investigación, la misma fue analizada a través de un proceso estadístico y con los resultados obtenidos se procedió a establecer conclusiones, recomendaciones y la formulación de una posible propuesta que mejoró el proceso de ventas de la Importadora.

Palabras claves: manual de procedimientos de ventas, vendedores, Importadora, proceso de ventas, negociación, cliente.

ABSTRACT

The present case of investigation has focused on the analysis of the sales procedures that the sellers of the Importer Freire Americano have used in the execution of this instrument. It was also verified the existence of a manual of sales procedures under ISO 9001 - 2008.

For the development the investigation was used the application of surveys to the sales personnel and an interview to the Manager - Owner of the Importer, with the purpose of determining which were the parameters established for realization of the sale, in the same way they were determined which are The knowledge that sellers have about the procedures for negotiating with the client, since having a manual of procedures helped to strengthen the processes because they could be evaluated through their correct application and results.

The opinions of the vendors were collected through the surveys that were carried out, in order to obtain valid information for the investigation it was analyzed through a statistical process and with the results obtained, conclusions, recommendations and Formulation of a possible proposal that improved the sales process of the Importer.

Words key: manual of procedures of sales, sellers, importing, process of sales, negotiation, customer.

INTRODUCCIÓN

El sector comercial en el Ecuador, ha empleado medios tecnológicos para el mejoramiento de las condiciones comerciales, ya que esta herramienta ayuda al desarrollo de las organizaciones, además tienen la necesidad de mejorar su estructura organizacional para hacerle frente a la competencia y así mantenerse en el mercado.

Por esta razón los comerciales deben estar en constante innovación de sus procesos, estrategias y mecanismos institucionales, debido a la globalización de estrategias competitivas, de manera que afronten cambios y riesgo que traen los altos niveles de competencia de otras organizaciones económicas, para evitar de este modo su estancamiento o desaparecimiento del mercado. Sin duda un instrumento de ayuda será el manual de procedimientos que consiste en documentar todas las tareas de forma cronológica y ordenada para que los empleados tengan una guía de cómo realizar cada proceso dentro del negocio.

Eso es lo que busca el presente caso de investigación, el análisis del proceso de ventas y los procedimientos que los vendedores de la Importadora Freire Americano emplean en la ejecución de este proceso.

Dentro del capítulo I, se determinara la situación actual de la Importadora, la definición situacional y el establecimiento de los objetivos de la investigación.

En el capítulo II, se expone el marco teórico y referencial relacionados con el caso de estudio, asimismo se establece la metodología que se utilizó para el análisis del caso.

Finalmente en el capítulo III, se plantea la propuesta, que consiste en el Diseño de un manual de procedimientos de ventas bajo la Norma ISO 9001 – 2008 para la Importadora Freire Americano.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Importadora Freire Americano ubicada en la ciudad de Milagro se dedica a la compra y venta de electrodomésticos, se ha establecido en el mercado con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los hogares milagreños a través de la oferta de una gama de productos.

Actualmente el almacén realiza sus actividades de manera empírica lo que le impide avanzar y competir en el ámbito comercial, presentando problemas en las ventas por la carencia de un manual de procedimientos bajo las norma ISO 9001-2008. Al no poseer este mecanismo simple y estandarizado que guie la ejecución de las tareas, lleva a cometer errores que han generado gastos innecesarios para el negocio.

Además su ausencia ha ocasionado que los vendedores desconozcan los pasos a seguir en el proceso de venta, debido a que se genera una situación tediosa con el futuro cliente por la mala calidad del servicio prestado y esto puede impedir el cierre de la negociación. Otra de las falencias dentro de la organización es la duplicidad de procedimientos, que han permitido la pérdida de tiempo importante para el crecimiento de la empresa.

Es por eso que nace la necesidad de plantear el diseño de un manual de procedimientos que sirva como herramienta guía para el vendedor al momento de cumplir con su función. Ayudando a que la Importadora logre cumplir los objetivos establecidos.

1.1.1 Delimitación

Campo: Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría

Área: Ventas

Aspecto: Diseño de un manual de procedimientos bajo la norma ISO 9001-2008 de ventas para la Importadora Freire Americano

Espacio: Milagro, Guayas-Ecuador

Tiempo: 2016

Población: Este estudio se realizará al equipo de vendedores de la Importadora Freire Americano del cantón Milagro.

1.1.2 Formulación del problema

¿De qué manera la ausencia de un manual de procedimientos de ventas bajo la Norma ISO 9001-2008 en la Importadora Freire Americano, afecta en el cumplimiento de los procedimientos para la venta?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivos General

Diseñar un manual de procedimientos de ventas bajo la Norma ISO 9001-2008 para la Importadora Freire Americano.

1.2.2 Objetivos Específicos

1. Efectuar un análisis de los procedimientos de las ventas.
2. Identificar las falencias que existen en el procedimiento de la venta.
3. Proponer un instrumento para la guía de los procedimientos para la venta bajo la Norma ISO 9001-2008.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO

2.1 Marco Teórico y Referencial

La innovación y nuevos abordajes de procedimientos organizacionales, han llevado una estructurada planificación de las actividades de un organismo económico, es un fenómeno que ha afectado a todo tipo de negocios, debido a los cambios constante en que estos se someten, tanto en las forma de cómo llevan la administración hasta los procedimientos que se ejecutan para los proceso dentro de la organización, es por eso que Gómez, expresó que la prueba más difícil que deben afrontar las empresas actualmente son las nuevas estrategias y mecanismos que son traídos desde la competencia extranjera, ya que en este ambiente globalizado las transformaciones rápidas han sido insostenibles para algunos establecimientos que no se adaptan al cambio rápido y constante. (Gomez, Benjamin, & Franklin, 2002)

Es por ello la importancia de que las empresas de cualquier tamaño han fortalecido sus actividades y estrategias para no permanecer estáticas o morir, según como se han manifestado, el fortalecimiento organizacional ha sido el grado de la estandarización de las actividades dentro de la empresa y la guía que tienen los empleados para su actuación. Además esto involucra la definición teórica de los procedimiento por escrito del cómo y cuándo deben hacer cada proceso para llevarlo a cabo sin desviarlo de su dirección inicial. Koontz y Weihrich, añadieron que es un método planificado de actividades futuras, además Terry y Franklin, lo definieron como un enlace de una serie de tareas de forma secuencial y cronológica que constituye la acción que debe desempeñar un individuo o varios. (Koontz & Weihrich, 2004)

Otras opiniones como las de Munch y García, manifestaron que es el establecimiento de actividades en forma cronológica y secuencial que deben ser seguidos aquellos que realizan una función dentro de la organización. Afirmaron que los procedimientos son primordiales porque establecen el orden lógico del cómo se debe realizar cada actividad, para promover la eficiencia y especialización de los

empleados, sumado con la delimitación de responsabilidades para evitar su duplicidad, la determinación de cómo, cuándo y quien debe ejecutar la actividad, de manera que sean aplicables en actividades que se presenten repetitivamente.

Según lo expuesto anteriormente, se ha determinado que el fortalecimiento de las organizaciones económicas a través de la implementación de un manual de procedimientos es esencial para su evolución y permanencia, ya que tienen la necesidad de estandarizar y sistematizar sus procesos para cumplir con eficiencia y eficacia los objetivos propuestos. En este fortalecimiento se implicó que toda empresa requiere de manuales de procedimientos debido a la complejidad que representa cada proceso, así como la adaptación de nuevas tecnologías para sostener la estructura organizacional. (Much Galindo & Garcia Martinez, 2004)

Por esto Franklin, indicó que es indispensable que exista este tipo de instrumento que apoye a la dinámica diaria de las actividades empresariales, de tal manera que se convierta en un medio de comunicación eficaz que transmita conocimientos y experiencias al personal. Definió al manual de procedimientos como una herramienta importante para el personal, debido a que contiene las pautas de cómo manejar las actividades para reducir errores operativos o las incorrectas toma de decisiones y facilite el entrenamiento del personal. (Gomez, Benjamin, & Franklin, 2002)

Pero toda elaboración del manual de procedimientos implica un proceso de análisis y conocimiento sobre la empresa, para así diseñar los parámetros de cada proceso basados en la estructura organizacional de la misma. Para identificar el tipo de procedimiento, Rodríguez Valencia (2002), mencionó que la clasificación de los manuales de procedimientos se clasifica en manuales de procedimientos oficinistas y manuales de procedimientos industriales. También los categorizó basados en la actividad o actividades que comprenden, tales como tareas y trabajos individuales, prácticas departamentales y prácticas generales en una determinada área. Además como procedimiento general y procedimientos específicos. (Rodríguez Valencia, 2002)

Una vez que identificado el tipo de manual a elaborarse, se debe tomar en cuenta su estructura, según Lazzaro, sugirió que los manuales de procedimiento se diseñan en base a su legibilidad, sencillez y flexibilidad, de esa manera el personal tenga facilidad en la comprensión de su contenido.(Lazaro, 1995)

Esa estructura es variable y depende de quién elabore el manual de procedimientos, enfocándose en su aplicación y alcance.

A continuación se presenta una estructura del manual de procedimientos:

1. **Identificación:** Se exponen los datos de la organización como: logotipo, nombre de la empresa, denominación del manual, fecha de elaboración, número de las páginas, datos de las revisiones del manual e identificación de cada proceso.
2. **Introducción:** Una explicación breve del contenido sobre manual.
3. **Alcance:** Son los requisitos que se deben cumplir para alcanzar los objetivos establecidos.
4. **Objetivo general:** Muestra lo que se quiere alcanzar con esta herramienta.
5. **Procedimientos:** Determinación de los pasos a seguir en cada proceso.
 1. **Nombre del procedimiento:** Especificación de la forma del cómo se lleva el proceso.
 2. **Objetivo:** Detalle de la finalidad del procedimiento.
 3. **Alcance:** identificación de las actividades, personas y área que deben ejecutar este procedimiento.
 4. **Políticas:** Son los parámetros reglaméntales y/o legales que controlan los procedimientos.
 5. **Descripción de los procedimientos:** Es el detalle de las operaciones, se presentan por escrito y de una forma secuencial, describiendo en que consiste el procedimiento, como, donde, con que se lleva a cabo y quien debe ejecutarlo.

¿Qué se debe hacer?

¿Cómo se debe hacer?

¿Qué instrumentos o materiales se deben utilizar?

¿Dónde se debe hacer?

¿Cuándo se debe hacer?

¿Quién debe hacerlo?

¿Cuáles son las decisiones que se deben tomar?



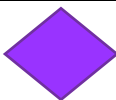

¿Qué documentos se deben generar?














¿Dónde deben ir direccionados los documentos generados?

6. **Referencias:** Bases legales que se rigen los procedimientos tales como: Documentos jurídicos o administrativos, ISO, Ley de Régimen Tributario Interno, etc.
7. **Responsables:** Establecimiento de deberes y obligaciones a la o las personas que ejecutaran el procedimiento.
8. **Insumos:** Asignación documental, material y herramientas para el desarrollo de los procedimientos.
9. **Resultados:** Especificación del producto obtenido después del desarrollo de los procedimientos.
10. **Glosario:** Es la explicación de los términos inmersos en el documento.
11. **Simbología:** Es la representación gráfica del procedimiento.

Después de la descripción teórica de los procedimientos, se realizó la representación gráfica, como es el flujograma, herramienta que refleja la teórica de cada tarea a través de símbolos, facilitando la comprensión y apreciación del procedimiento. Para su representación existen varias simbologías pero se mencionaran las más utilizadas, entre ellos tenemos:

Tabla 1: Simbología de un flujograma

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Terminal	Inicio o final del procedimiento.
	Operación	Ejecución de una actividad.
	Decisión o alternativa	Punto de posibles alternativas.
	Documento	Representación de cualquier documento, que se utilice en el procedimiento.

	Archivo definitivo	Indica el archivo permanente de un documento.
	Archivo provisional	Indica el archivo del documento en forma eventual.
	Conector	Representa el enlace entre las partes del diagrama.
	Conector de pagina	Representa la conexión entre otra hoja de continuación del diagrama.
	Dirección de flujo	Símbolo conector de las distintas operaciones.
	Preparación o conector de procedimiento	Indica el enlace entre procedimientos.
	Pasa el tiempo	Representa la existencia de interrupción del procedimiento.
	Sistema informático	Señala el empleo de un sistema informático.
	Efectivo o cheque	Representación de efectivo o cheque utilizado en el procedimiento.
	Aclaración	Utilizada para aclarar la actividad del procedimiento.
	Disquete	Es la acción de respaldar la información del procedimiento en una unidad magnética.
	Dirección de flujo de actividades simultaneas	Enlaza dos o más actividades diferentes direcciones del procedimiento.
	Disco compacto	Representa la acción de respaldar la información del procedimiento en una unidad de lectura óptima.

Fuente: Guía Técnica para la elaboración de manuales de procedimientos, 2004

1. **Medición:** Es la evaluación de la capacidad para conseguir los resultados establecidos en el procedimiento.
2. **Validación:** Involucra el nombre, puesto y firma de las autoridades que dan la aprobación del manual de procedimientos.

Como toda actividad el elaborar un manual de procedimientos se debe determinar las necesidades del personal directo, proporcionar a la dirección una tabla de tiempo o diagrama para el desarrollo del manual, programar el trabajo de procedimientos a fin de capitalizar las oportunidades naturales de secuencia del trabajo, decidir sobre detalles físicos del manual (tipo, formato, etc.). (Exterior, 2004)

En esta parte del caso de estudio se observó y examinó las investigaciones que se han venido realizando en los últimos años, acerca de cuán importante es la adopción de un manual de procedimientos en las empresas y en esta indagación se halla que, Andrango Aizaga Nely Magaly (Universidad Técnica del Norte) y Grijalva Andramunio Edwin Patricio (Universidad Técnica del Norte) elaboraron un trabajo de grado en el 2013 sobre el “Manual de procedimientos administrativos, contables y financieros para la microempresa Ferritodo”, determinaron que por la ausencia de un manual de procedimientos en dicho negocio afectaba de manera negativa a la rentabilidad de la empresa y a la atención de sus clientes, consensaron que implementando esta herramienta, existirá más control de gestión para la empresa y cada colaborador de esta podrá guiar sus actividades y procedimientos ayudando a la microempresa en desarrollo productivo.(Andrango, Grijalva, & Patricio, 2013)

Organización Latinoamérica y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores OLACEFS en el 2014, realizó un plan estratégico acerca del “Manual de procedimientos administrativos y contables”, concluyó que poniendo en marcha el proyecto beneficia a la administración al obtener buenos resultado ya sea en su administración como en la toma de decisiones que conlleva a la OLACEFS, mencionó que si se aplica correctamente este manual ayudará como guía para los

funcionarios de la institución aportando mejora en el desarrollo de sus funciones.(OLACEFS, 2014)

Alba Peñuñuri, Raquel Velasco, María Vásquez y Alma Jiménez, (Maestras del Instituto Tecnológico de Sonora), indagaron en el 2008 para la elaboración de un “Manual de procedimientos para una empresa de la localidad que ofrece servicios de estudios socioeconómicos”, resolvieron que las grandes instituciones debido a que diariamente deben realizar múltiples actividades deben sentirse en la necesidad de adoptar este documento en el cual tendrán descritos los procedimientos de las actividades de sus trabajadores y procesos como empresa, recomiendan que utilicen un léxico sencillo y apropiado para que los que acceden a este manual puedan entender y poner en práctica lo establecido.

Adriana Orozco Henao, (Universidad Tecnológica de Pereira), realizó un estudio en el 2008 del “Manual de funciones y Procedimientos para la empresa HIERROS S.A”, concretó que las actividades bien planeadas y estandarizadas ayudan a que la organización optimice sus resultados y exhortan que al aplicar el manual obtendrán flexibilidad, ahorro de tiempo y mejor gestionamiento en las actividades diarias de la empresa, incrementado su lista de clientes.(Henao & Adriana, 2008)

La finalidad de elaborar un manual de procedimientos de ventas referenciado en la norma ISO 9001-2008, ya que lo determina como “procedimiento documentado”, el cual describe en forma de texto los pasos a seguir de los procedimientos de ventas. El manual de procedimientos es un requisito que la ISO ha estandarizado para mejorar el sistema de gestión de calidad. (ISO, 2000)

2.2 Marco Metodológico

En este capítulo se indica el tipo de investigación que se aplicó, el diseño de la misma fue tipo *no experimental*, definida como una investigación que se emplea sin la manipulación deliberada de las variables, debido a que solo serán observados y analizados los fenómenos en su ambiente natural. (Hernandez, Frenandez, & Bsattidas, 2010). Ejemplo en el presente estudio es que se analizó si los vendedores

de Importadora Freire Americano conocen los pasos a seguir en el proceso de ventas.

Además, fue de tipo *explicativa*, porque ayudó a establecer las principales causas, circunstancias o motivos por las cuales se generó el problema de estudio. (Hernandez, Frenandez, & Bsattidas, 2010). Ejemplo determinar cuáles son las razones del porque deben poseer un manual de procedimientos de ventas en la Importadora Freire Americano.

También se aplicó a la investigación tipo *transeccional o transversal*, porque ayudó a recopilar datos en un momento determinado o tiempo único. (Hernandez, Frenandez, & Bsattidas, 2010). Ejemplo el caso de investigación será desarrollado en la Importadora Freire Americano en el presente periodo (2016).

Por último fue de tipo *cuanti-cualitativa*, cuantitativa porque se cuantificó los datos recopilados en las encuestas, aplicando un análisis estadístico. (Malhotra, 2008) Y fue cualitativa porque facilitó conocimientos y comprensión del entorno de la problemática. (Malhotra, 2008). Ejemplo en esta investigación se conoció los procedimientos de los que siguen los vendedores para la realización de la venta. (Peñuñuri, Raquel, Vasquez, & Jlmenez, 2008)

Por lo tanto, este estudio será: No experimental, explicativo, transeccional o transversal y cuanti-cualitativo.

2.3 Población y Muestra

Este estudio se centró en el grupo poblacional conformado por los vendedores de la Importadora Freire Americano, comprendido por 5 vendedores, entre ellos tenemos 2 mujeres y 3 hombres, con un tiempo de antigüedadde trabajo entre 6 meses y 1 año.

Para este estudio se utilizó la *Muestra No Probabilística*, porque el proceso de selección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las causas

relacionadas con las características del investigador. (Hernandez Sampieri & Bastidas Lucio).

2.4 Métodos y Técnicas

Para el análisis del problema de estudio se empleó el *método inductivo – deductivo*: que consiste en el proceso de estudiar casos específicos que expliquen a los fenómenos en relación, para obtener conclusiones particulares a partir de una ley universal. (Rodríguez Moguel)

Además se aplicó el *método analítico – sistemático*, porque examina a los elementos más simples individualmente y los vuelve a agrupar para considerarlos como un conjunto. (Ordaz Zubia & Saldaña García, 2005)

Con el objetivo de analizar las opiniones del grupo poblacional y darle una posible solución a problemática de estudio, se aplicaron las técnicas:

Entrevista: Consistió en recoger información mediante un proceso directo de comunicación entre entrevistador y entrevistado, donde el entrevistado respondió preguntas previamente diseñadas de acuerdo a las características del problema objeto de estudio. (Mendez & Sandoval)

Encuesta: Es un cuestionario estructurado que se empleó a la muestra de una población seleccionada y que se diseñó para obtener información útil para la investigación. (Malhotra, 2008)

2.5 Resultados

Los resultados que se muestra son en base a la entrevista que se realizó al Gerente Propietario Segundo Edison Freire Beltrán de la Importadora “Freire Americano”.

- 1. ¿La Importadora Freire Americano posee un manual de procedimientos de ventas que ayude a los vendedores a concretar negociaciones?**

En la actualidad la Importadora, no cuenta con un manual de procedimientos de ventas que guie con las negociaciones.

2. ¿Cómo usted supervisa si el vendedor (a) está cumpliendo correctamente con el procedimiento de las ventas?

Para supervisar el desempeño de los vendedores se programa reuniones al final del día, para detectar falencias y proponer mejoras.

3. ¿La microempresa posee políticas o reglamentos internos, en el cual el vendedor se guie para realizar el procedimiento de ventas?

El negocio cuenta con políticas internas las cuales deben ser acogidas y cumplidas por los vendedores en el ciclo de ventas.

4. ¿Se efectúa algún tipo de control interno de las ventas?

.Específicamente dentro de la empresa se utiliza el reporte de las ventas diarias donde se controla si los vendedores, están cumpliendo con las metas de ventas propuestas y si merece su respectiva comisión.

5. ¿Brinda usted capacitaciones a sus vendedores?

Para mejorar e innovar los conocimientos y destrezas en el ciclo de la negociación de cada vendedor, se organiza capacitaciones anuales de motivación, estrategias de ventas y todo lo relacionado con vender.

6. ¿Cómo le explica el procedimiento de venta a un nuevo vendedor?

Cuando ingresa un nuevo vendedor se le da a conocer las políticas de la empresa, se le entrega folletos de información de los electrodomésticos y por medio de la observación él debe aprender a desempeñar su función.

Resultados de la encuesta realizada a los vendedores de la Importadora “Freire Americano”.

1. ¿Cuánto tiempo tiene usted como vendedor en la Importadora?

Se puede observar que los trabajadores que tienen trabajando en la Importadora, el 20% tiene la antigüedad de 1 mes a 1 año lo que da a conocer que la rotación del personal es muy frecuente debido a que el 80% restante solo tiene un tiempo de 3 a 5 años trabando en el negocio.

2. ¿Conoce usted si la Importadora Freire Americano actualmente cuenta con un sistema que guie el procedimiento de ventas?

En su totalidad el 100% de los trabajadores desconocen si la Importadora Freire cuenta con un sistema que guie los procedimientos de ventas.

3. ¿Están bien definidos los procedimientos de ventas a seguir para cerrar una negociación?

El 60% de la población encuestada manifestó que los procedimientos de ventas están medio definidos lo que da a conocer que no tienen una guía que ayude en sus actividades.

4. ¿Alguna vez usted cree haber realizado duplicidad de procedimientos o reprocesos de venta?

El 40% de los vendedores reconoció haber realizado reprocesos de ventas, lo que da a deducir que la forma en que se está realizando los procedimientos no es a correcta, ya que si se ejecutará de manera ordenada se optimizaría el tiempo de trabajo.

5. ¿Cómo califica usted al procedimiento de venta actual?

El 40% indicó de los encuestados indicaron que el procedimiento actual de ventas es bueno, lo que da a conocer que es necesario definir un manual de procedimientos.

6. ¿Usted ha sido capacitado para realizar un correcto procedimiento de ventas?

Los vendedores en un 80% indican que son capacitados para realizar un correcto procedimiento de ventas.

Análisis General

Mediante la entrevista que se hizo al Gerente propietario y la observación de como la Importadora “Freire Americano” realiza sus procedimientos de venta, se apreció que estos se realizan de manera empírica y no llegaron a satisfacer las necesidades del cliente ya que es muy exigente desde que empieza la venta hasta el cierre de negociación y si él siente que la atención es regular, hay riesgo de que no se llegue a concretar la venta.

Debido a la carencia de este instrumento que guía los procedimientos de ventas, los vendedores no han llegado a cumplir con la meta propuesta, afectando a la

organización en su desarrollo y crecimiento económico. Al mismo tiempo ha perdido aceptación y prestigio comercial ya que sus clientes han sido los encargados de dar buenas referencias acerca de dónde y cómo fueron atendidos.

CAPÍTULO III

PROPUESTA

3.1 Descripción de la propuesta

Analizado el problema de estudio se determinó que el equipo de vendedores de la “Importadora Freire Americano”, tiene la necesidad de poseer un manual de procedimientos que guíe su ciclo de ventas, el cual está comprendido por la preventa, venta y posventa, mediante estas fases se espera obtener como resultado la mejora en la calidad de atención y servicio al cliente, de manera que el almacén incremente sus ventas y así su área mencionada obtenga el cumplimiento de sus metas establecidas. Es por esta razón que se propone el diseño de un manual de procedimientos de ventas bajo la norma ISO 9001-2008, el cual será un documento guía para los trabajadores, donde se estructurara paso a paso del cómo se debe realizar el ciclo y cierre de venta.

Este documento es esencial para el vendedor, ya que es una herramienta guía, que describe de forma cronológica y ordenada todas las actividades o tareas a realizar dentro del procedimiento; además de establecer responsabilidades a cada individuo inmerso en el proceso.

3.1.1 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

El trabajo de estudio se lo realizó para la Importadora Freire Americano, dedicada a la compra y venta de electrodomésticos, ubicada en la ciudad de Milagro en las calles García Moreno y Eloy Alfaro. Cuenta con 5 vendedores, los cuales fueron la población sujeta a estudio en esta investigación.

Figuras 1: Logo de la Importadora Freire Americano



Fuente: Importadora Freire Americano

El caso de estudio permitió elaborar el manual de procedimientos de ventas y su estructura basándose en la norma ISO 9001-2008, la cual indica que dicho instrumento es un método para que las organizaciones logren un sistema de gestión de calidad, de acuerdo a los resultados obtenidos de la evaluación realizada a través de encuestas y entrevistas, se determinó que la Importadora no cuenta con este documento guía, por lo cual se planteó el diseño de un manual de procedimientos de ventas bajo la Norma ISO 9001 - 2008, esta herramienta tiene como finalidad registrar en forma ordenada cada actividad a realizar en el procedimiento de ventas.

Los objetivos del este manual son:

1. Ofrecer la guía necesaria para el cumplimiento eficiente de las actividades y tareas del departamento de ventas.
2. Facilitar la comprensión del personal de ventas para que ejecuten sus actividades según lo estimulado en el manual.
3. Ayudar en la orientación y aprendizaje de los nuevos vendedores.
4. Proporcionar información del proceso de ventas.
5. Evitar la duplicidad de trabajo o cargos.
6. Ayudar al mejoramiento de la atención al cliente.
7. Ser un instrumento de consulta y entrenamiento para los vendedores.
8. Establecerse como una fuente de referencia para el control interno de la Importadora.
9. Facilitar la supervisión y evaluación del proceso de ventas.

Para su diseño se tomó en cuenta las siguientes características:

1. Satisfacer las necesidades reales de la Importadora y del departamento de ventas.
2. Ser un instrumento manejable.
3. Brindar con claridad la diagramación del proceso de ventas.
4. Ser flexible en diversas situaciones que se presenten.

5. Su contenido debe ser sencillo y comprensible para todo aquel que lo consulte.

3.2 Conclusiones

1. Se determinó la ausencia de un manual de procedimientos de ventas, cuyo resultado es el desconocimiento de las actividades en el proceso de la negociación.
2. Se detectó la falta de parámetros o procedimientos que establezcan cómo realizar el proceso de ventas y la atención al cliente.
3. Se conoció la existencia de la rotación constante del personal de ventas, ocasionado por la inexperiencia de los nuevos vendedores y la falta de definición de las tareas que deben cumplir dentro del departamento de ventas.
4. Los vendedores no cuentan con herramientas tecnológicas para el registro y control de ventas.

3.3 Recomendaciones

1. Aplicar el manual de procedimientos de ventas bajo las normas ISO 9001-2008, para mejorar el rendimiento de la Importadora Freire Americano y cumplir con las exigencias del cliente.
2. Se sugiere que se capacite al personal que va a ingresar a formar parte del equipo de trabajo de vendedores con un manual de procedimientos de ventas bajo la norma ISO 9001-2008, para que le sirva de guía y adquiera conocimientos de las políticas de la empresa y el proceso de ventas.
3. Adoptar una herramienta tecnológica que ayude en el registro de las ventas para el control interno de la Importadora.
4. Realizar capacitaciones constantes a los vendedores, para que actualicen sus conocimientos y estrategias de ventas de esta manera se logró alcanzar la metas

BIBLIOGRAFÍA

- Andrango, N. A., Grijalva, & Patricio, E. (2013). Manual de procedimientos administrativos, contable y financieros para la Microempresa Ferritodo.
- Exterior, S. d. (2004). Obtenido de http://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf
- Falquez, E. B., & Paredes, E. A. (2012). Manual de procedimientos para las areas de ventas y compras de mercaderias de la Distribuidora AJ. Guayaquil.
- Gómez, C., Benjamin, G. Y., & Franklin. (2002). *Organizacion y Metodos, Enfoque Competitivo*. Mexico, D.F. : Mcgraw-Hill.
- Henao, O., & Adriana. (2008). Manual de funciones y procedimientos para la empresa Hierros S.A.
- Hernández Sampieri, F. C., & Bastidas Lucio, C. (s.f.). *Metodologia de la investigacion* . Mexico, D.F.
- Hernández, R., Frenandez, C., & Bsattidas, P. (2010). *Medologia de la investigacion* . Mexico: Mcgraw - Hill.
- Internas, S. d. (2016). Comprobantes de ventas. Ecuador.
- ISO. (2000). Normativa ISO 9001 - 2000. Ginebra.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administracion una perspectiva global 12ª edicion*. Mexico, D.F.: El Manual Moderno.
- Lazaro, V. (1995). *Ssistema y procedimientos: Un manual para los negocios y la industria 2ª edicion*. Mexico: Diana.
- Malhotra, N. (2008). *Investigacion de mercados*. Mexico: Worklcolor.
- Méndez, A., & Sandoval, F. (s.f.). *Investigacion, funadamentacion y metodologia* . Mexico, D.F.

- Much Galindo, L., & Garcia Martinez, J. (2004). *Fundamentos de administracion 5ª edicion* . Mexico, D.F. : Trillas.
- OLACEFS. (2014). Manual de procedimientos administrativos y contables.
- Ordaz Zubia, V. Y., & Saldaña Garcia, G. E. (2005). *Analisis y critica de la metodologia* . Guanajuato, Mexico.
- Peñuñuri, A., Raquel, V., Vasquez, M., & Jlmenez, A. (2008). Manual de procedimientos para una empresa de la localidad que ofrece servicios de estudios socioeconomicos. Sonora.
- Rodríguez Moguel, E. (s.f.). *Metodología de la investigación*.
- Rodríguez Valencia, J. (2002). *Como elaborar y usar los manulaes adinistrativos 2ª edicion* . México, D.F.: Internacional Thomson Editores, S.A. de C.V.
- Vega Sánchez, D. G. (2005). Gestión estratégica del departamento de ventas aplicada a una empresa comercial farmaceutica . Lima.
- Yanon, L. L. (2014). Impacto economico y social de las cooperativas de ahorro y credito en las microempresas de la ciudad de Guayaquil. Guayaquil.

ANEXOS

Anexo 1. Resultados del análisis del Anti plagio.

URKUND

Urkund Analysis Result

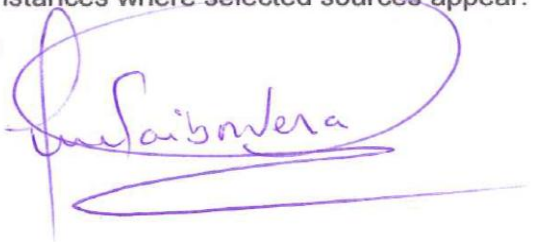
Analysed Document: TESIS FINAL AREVALO RUDDY.docx (D24145288)
Submitted: 2016-12-07 13:44:00
Submitted By: airlyarevaloc@hotmail.com
Significance: 6 %

Sources included in the report:

FORMATO PARA EL REGISTRO, CUSTODIA Y UBICACION DE LOS ACTIVOS FIJOS DEL
COMERCIAL AGRO-FARM.docx (D24128124)
Trabajo complexivo boutique final(1).docx (D24145766)
TESIS FINAL GABRIELA MORALES.docx (D24128499)
PROYECTO GASOLINERA.docx (D24128072)

Instances where selected sources appear:

6

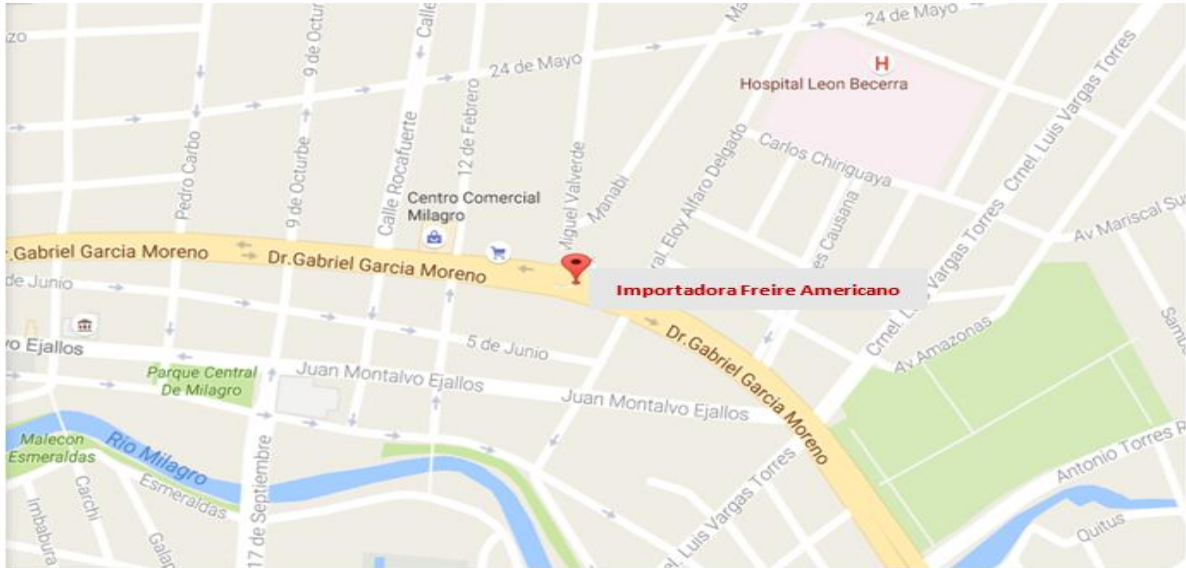


Anexo 2. Carta de autorización del Gerente – Propietario de la Importadora Freire Americano.



Anexo 3. Ubicación de la Importadora Freire Americano.

Figuras 2: Ubicación de la organización



Fuente: Google maps

Anexo 4. Tabla de la población sujeta a estudio.

Tabla 2: Población sujeta a estudio.

Población	Vendedores
	Fernando Moreira Zambrano
	Jhon Vásquez Vásquez
	Juan Solórzano Robles
	Jenny Arreaga Martínez
	Génesis Montiel García

Elaborado por: Arévalo Ruddy

Fuente: Importadora Freire Americano

Anexo 5. Estructura de la encuesta aplicada a la Importadora Freire Americano.



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

ENCUESTA PARA VENEDORES DE LA IMPORTADORA FREIRE AMERICANO

Estimado encuestado me dirijo a usted, invitándolo a formar parte de esta herramienta de estudio con la finalidad de analizar su opinión para dar respuesta al problema de estudio.

ENCUESTA N°

DATOS GENERALES:

PROVINCIA: Guayas

SEXO: FEMENINO____ MASCULINO____

EDAD: _____

1. ¿Cuánto tiempo tiene usted como vendedor en la Importadora?

1 mes a 1 año	
1año a 3 años	
3 años a 5 años	
5 años en adelante	

2. **¿Conoce usted si la Importadora Freire Americano actualmente cuenta con un sistema que guie el procedimiento de ventas?**

SI	
NO	

3. **¿Están bien definidos los procedimientos de ventas a seguir para cerrar una negociación?**

Bien definido	
Medio definido	
Mal definido	

4. **¿Alguna vez usted cree haber realizado duplicidad de procedimientos o reprocesos de venta?**

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Pocas veces	
Nunca	

5. **¿Cómo califica usted al procedimiento de venta actual?**

Excelente	
Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	

6. ¿Usted ha sido capacitado para realizar un correcto procedimiento de ventas?

SI	
NO	

Anexo 6. Estructura de la entrevista aplicada a la Importadora Freire Americano.



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE PROPIETARIO DE LA IMPORTADORA
FREIRE AMERICANO**

	NOMBRE	PROFESIÓN	LUGAR DE TRABAJO	CARGO

1. ¿La Importadora Freire Americano posee un manual de procedimientos de ventas que ayude a los vendedores a concretar negociaciones?
2. ¿Cómo usted supervisa si el vendedor (a) está cumpliendo correctamente con el procedimiento de las ventas?
3. ¿La microempresa posee políticas o reglamentos internos, en el cual el vendedor se guie para realizar el procedimiento de ventas?
4. ¿Se efectúa algún tipo de control interno de las ventas?
5. ¿Brinda usted capacitaciones a sus vendedores?
6. ¿Cómo le explica el procedimiento de venta a un nuevo vendedor?

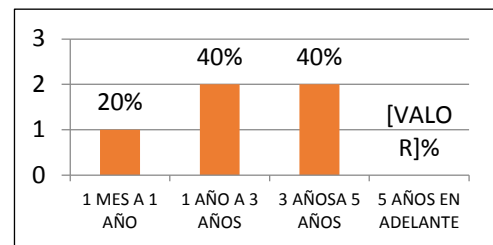
Anexo 7. Análisis de las encuesta a la Importadora Freire Americano.

1. ¿Cuánto tiempo tiene usted como vendedor en la Importadora?

Tabla 3: Tiempo de trabajo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
1 mes a 1 año	1	20%
1 año a 3 años	2	40%
3 años a 5 años	2	40%
5 años en adelante	0	0%
TOTAL	5	100%

Grafico 1: Tiempo de trabajo



Elaborado por: Arévalo Coquinche Ruddy Airly

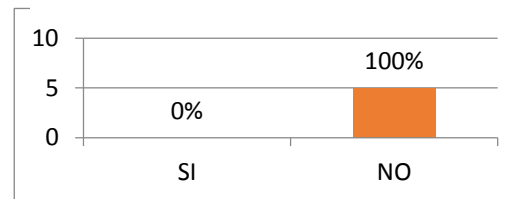
Fuente: Encuesta a la Importadora Freire Americano.

2. ¿Conoce usted si la Importadora Freire Americano actualmente cuenta con un sistema que guie el procedimiento de ventas?

Tabla 4: Sistema de Ventas

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Grafico 2: Sistema de Ventas



Elaborado por: Arévalo Coquinche Ruddy Airly

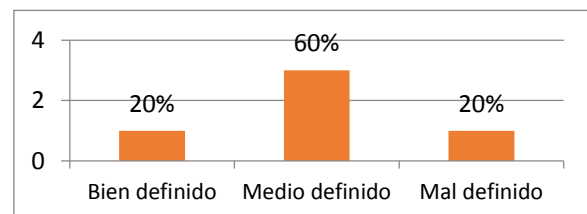
Fuente: Encuesta a la Importadora Freire Americano.

3. ¿Están bien definidos los procedimientos de ventas a seguir para cerrar una negociación?

Tabla 5: Definición de procedimientos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Bien definido	1	20%
Medio definido	3	60%
Mal definido	1	20%
TOTAL	5	100%

Grafico 3: Definición de procedimientos



Elaborado por: Arévalo Coquinche Ruddy Airly

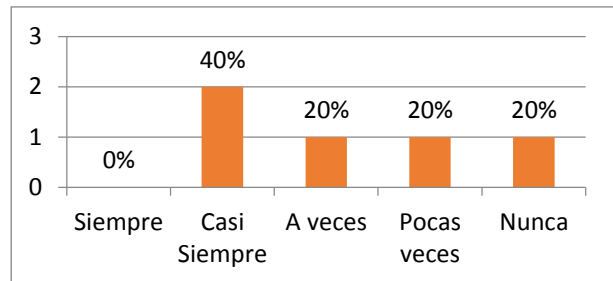
Fuente: Encuesta a la Importadora Freire Americano.

4. ¿Alguna vez usted cree haber realizado duplicidad de procedimientos o reprocesos de venta?

Grafico 4: Duplicidad de procedimientos

Tabla 6: Duplicidad de procedimientos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Siempre	0	0%
Casi Siempre	2	40%
A veces	1	20%
Pocas veces	1	20%
Nunca	1	20%
TOTAL	5	100%



Elaborado por: Arévalo Coquinche Ruddy Airly

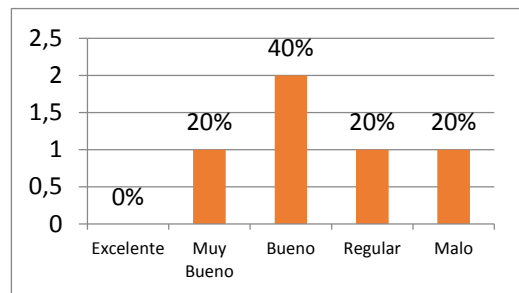
Fuente: Encuesta a la Importadora Freire Americano.

5. ¿Cómo califica usted al procedimiento de venta actual?

Tabla 7: Procedimiento de venta

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Excelente	0	0%
Muy Bueno	1	20%
Bueno	2	40%
Regular	1	20%
Malo	1	20%
TOTAL	5	100%

Grafico 5: Procedimiento de venta



Elaborado por: Arévalo Coquinche Ruddy Airly

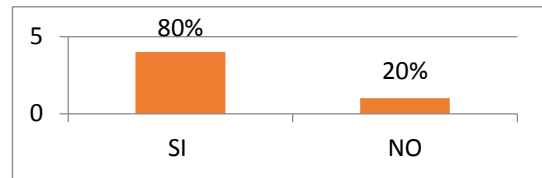
Fuente: Encuesta a la Importadora Freire Americano.

6. ¿Usted ha sido capacitado para realizar un correcto procedimiento de ventas?

Tabla 8: Proceso de capacitación

ALTERNATIVAS	F	%
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Grafico 6: Proceso de capacitación



Elaborado por: Arévalo Coquinche Ruddy Airly

Fuente: Encuesta a la Importadora Freire Americano.

Anexo 8: Fotos de la entrevista realizada al Gerente - Propietario de la Importadora Freire Americano.



Anexo 9: Fotos de la encuesta realizada a los vendedores de la Importadora Freire Americano.





Anexo 10: Manual de procedimientos de preventas, ventas y posventas para la Importadora Freire Americano.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PREVENTAS BAJO LA NORMA ISO

9001-2008



IMPORTADORA “FREIRE AMERICANO”

RUC.0913563730001

INTRODUCCIÓN

El manual de procedimientos de preventas bajo la norma ISO 9001-2008, tiene como principal función guiar a los vendedores de la “Importadora Freire Americano”, en las actividades antes de empezar una venta; permitiéndoles obtener seguridad tanto al vendedor como al que ingrese como prospecto, ya que se establecerán parámetros y políticas para este instrumento.

Mediante el desarrollo de este manual de procedimientos, se procurará fijar los pasos a seguir para llevar un adecuado control de los resultados que se alcanzarán de la implementación de los procedimientos.

1. OBJETIVO

Elaborar una planificación de actividades de preventa con la finalidad de brindar un servicio eficiente al cliente.

2. ALCANCE

El manual de procedimientos de preventa de la “Importadora Freire Americano”, incluye de manera práctica y específica los pasos a seguir al comienzo de una venta.

3. POLÍTICAS

- El manual debe ser aplicado correctamente por el personal responsable de ventas.
- El personal de ventas de la “Importadora Freire Americano” debe manejar de manera confidencial el contenido de la herramienta.
- Realizar evaluaciones constantes para medir la aplicación de las actividades para conocer si el manual está brindando beneficios al almacén.
- Toda venta que se realice debe ser al contado.

- Comunicar que la garantía de todos los electrodomésticos tiene la duración de un año.
- La factura debe tener el sello de la Importadora y firma del vendedor.
- Verificación del buen funcionamiento del electrodoméstico antes de la entrega al cliente.
- Toda venta que se realice debe ser al contado.
- Comunicar que la garantía de todos los electrodomésticos tiene la duración de un año.
- La factura debe tener el sello de la Importadora y firma del vendedor.
- Verificación del buen funcionamiento del electrodoméstico antes de la entrega al cliente.
- 20 días después de entregado los equipo, se debe marcar al cliente para dar seguimiento del funcionamiento del electrodoméstico.
- La garantía será válida solamente por fallas de fabricación.

4. RESPONSABLES

El manual de procedimientos de preventas estará a responsabilidad de cada uno de los vendedores.


5. REFERENCIAS

La base legal de este instrumento es la Norma ISO 9001-2008.

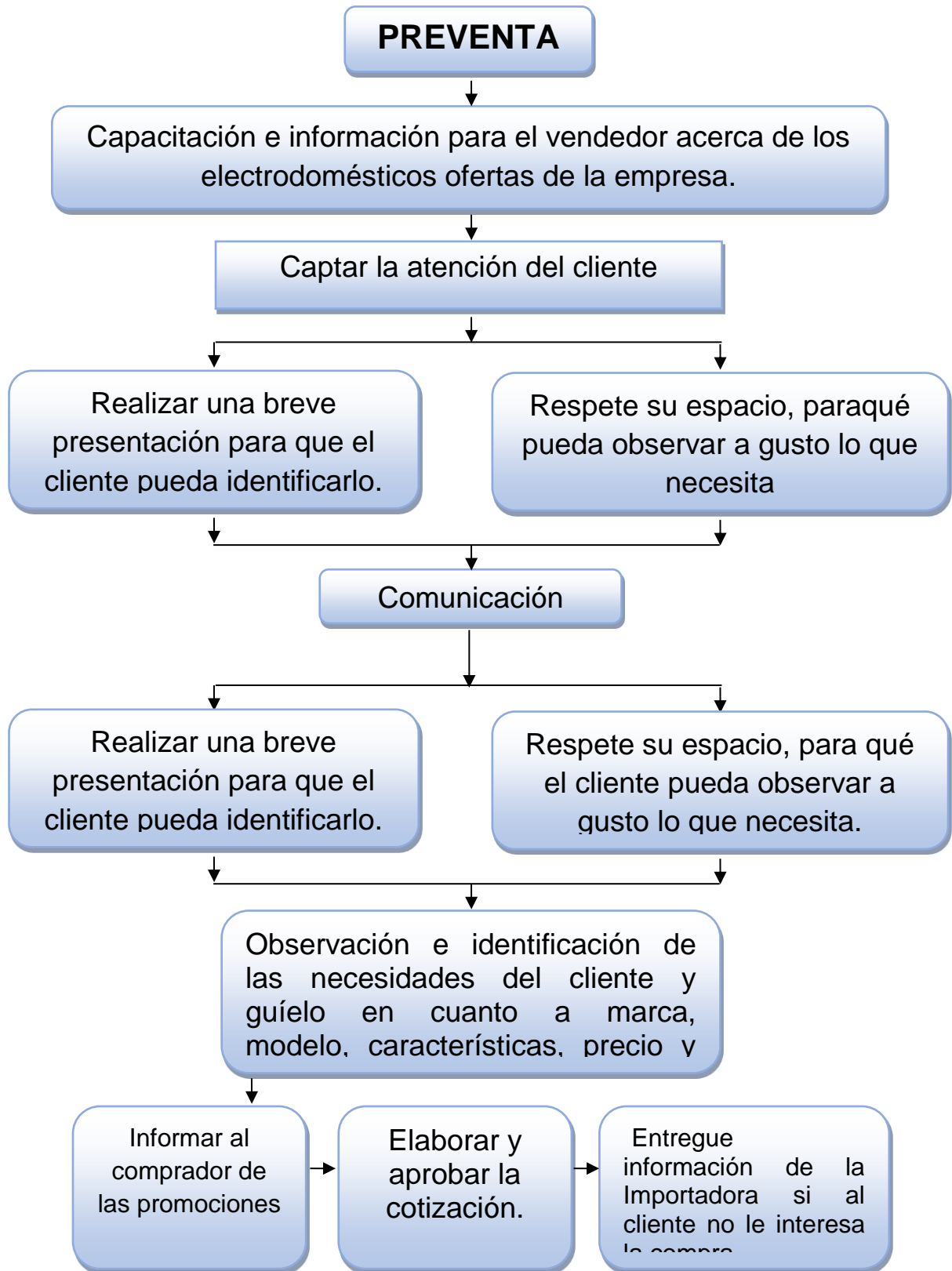
6. INSUMOS

Los responsables a ejecutar el manual procedimientos de ventas bajo a norma ISO 9001-2008, tendrá a su disposición folletos con información de cada uno de los electrodomésticos que tiene la Importadora, fichas de registro de clientes, folletos informativos de los electrodomésticos que posee la empresa y base de datos del historial de crédito del cliente.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE PREVENTA

		DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
CARGO:			VENDEDOR
ÁREA:			VENTAS
REPORTA A:			GERENTE PROPIETARIO
N°	PROCEDIMIENTOS		
1	El vendedor debe capacitarse e informarse de las características que poseen cada uno de los electrodomésticos que tiene en venta la Importadora y de las ofertas que ofrece.		
2	Captar la atención del cliente.		
3	Realice una breve presentación para que el cliente pueda identificarlo.		
4	Respete su espacio, para que el cliente pueda observar a gusto lo que necesita.		
5	Comuníquese que estará a su disposición para resolver cualquier inquietud.		
6	Observe e identifique las necesidades del cliente y guíelo en cuanto a marca, modelo, características, precio y garantía.		
7	Informar al comprador de las promociones que tiene la Importadora actualmente.		
8	Elaborar y aprobar la cotización.		
9	Entregue información de la Importadora si al cliente no le interesa la compra para que pueda volver en otra ocasión.		

8. SIMBOLOGÍA - PROCEDIMIENTO DE PREVENTA



Elaborado por: Arévalo Coquinche Ruddy Airly

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
VENTAS BAJO LA NORMA ISO 9001-2008**



IMPORTADORA “FREIRE AMERICANO”

RUC.0913563730001

INTRODUCCIÓN

El manual de procedimientos de ventas bajo la norma ISO 9001-2008 tiene como propósito principal proporcionar a los vendedores de la Importadora “Freire Americano”, una guía de cómo realizar o gestionar una venta disminuyendo el margen error y llegar a concretar satisfactoriamente una negociación.

Este instrumento debe facilitar la negociación desde que el cliente es receptado hasta cuando se le entrega el bien, garantizándole no solo el funcionamiento de este sino una buena experiencia al comprar.

1. OBJETIVO

Guiar los procedimientos de ventas que se realicen en la Importadora “Freire Americano”, para cubrir con las necesidades y exigencias del cliente.

2. ALCANCE

El manual de procedimientos de ventas a seguir, estará destinado para el cumplimiento de las actividades que realizan los vendedores de la “Importadora Freire Americano”.

3. POLÍTICAS

- El manual debe ser aplicado correctamente por el personal responsable de ventas.
- El personal de ventas de la “Importadora Freire Americano” debe manejar de manera confidencial el contenido de la herramienta.
- Realizar evaluaciones constantes para medir la aplicación de las actividades para conocer si el manual está brindando beneficios al almacén.
- Toda venta que se realice debe ser al contado.
- Comunicar que la garantía de todos los electrodomésticos tiene la duración de un año.

- La factura debe tener el sello de la Importadora y firma del vendedor.
- Verificación del buen funcionamiento del electrodoméstico antes de la entrega al cliente.
- Toda venta que se realice debe ser al contado.
- Comunicar que la garantía de todos los electrodomésticos tiene la duración de un año.
- La factura debe tener el sello de la Importadora y firma del vendedor.
- Verificación del buen funcionamiento del electrodoméstico antes de la entrega al cliente.
- 20 días después de entregado los equipo, se debe marcar al cliente para dar seguimiento del funcionamiento del electrodoméstico.
- La garantía será válida solamente por fallas de fabricación.

4. RESPONSABLES

El manual de procedimientos de ventas estará a responsabilidad de cada uno de los vendedores.

5. REFERENCIAS

La base legal de este instrumento es la norma ISO 9001-2008.

6. INSUMOS

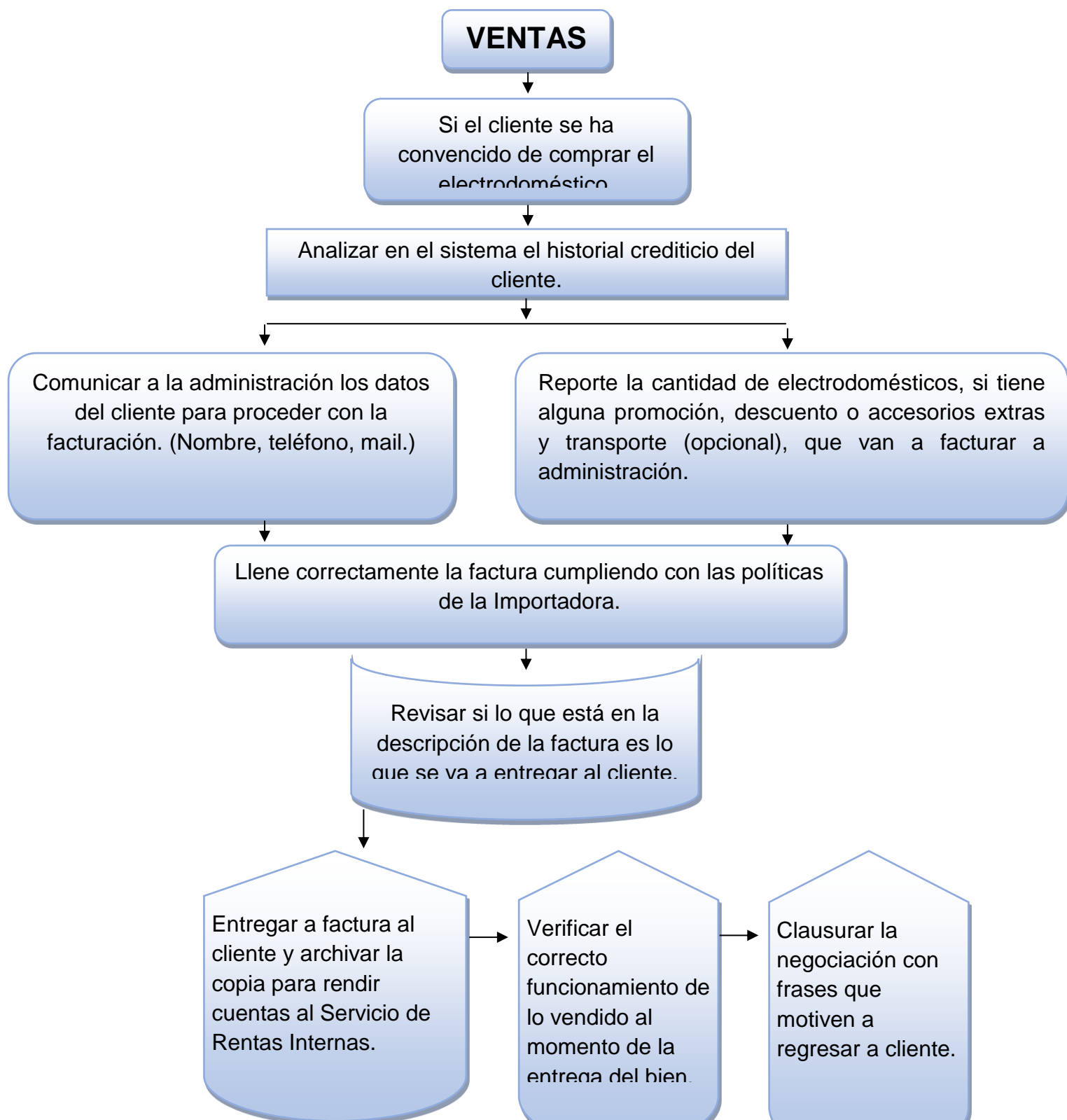
Los responsables a ejecutar el manual procedimientos de ventas bajo a norma ISO 9001-2008, tendrá a su disposición folletos con información de cada uno de los electrodomésticos que tiene la Importadora, facturas y reportes de ventas.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

	DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
	CARGO:	VENDEDOR
	ÁREA:	VENTAS
	REPORTA A:	GERENTE PROPIETARIO

N°	PROCEDIMIENTOS
1	Si el cliente se ha convencido de comprar el electrodoméstico.
2	Se analizarán en el sistema el historial crediticio del cliente.
3	Comunicar a la administración los datos del cliente para proceder con la facturación. (Nombre, teléfono, mail.)
4	Reporte la cantidad de electrodomésticos, si tiene alguna promoción, descuento o accesorios extras y transporte (opcional), que van a facturar a administración.
5	Revisar si lo que está en la descripción de la factura es lo que se va a entregar al cliente.
6	Llene correctamente la factura cumpliendo con las políticas de la Importadora.
7	Entregar a factura al cliente y archivar la copia para rendir cuentas al Servicio de Rentas Internas.
8	Verificar el correcto funcionamiento de lo vendido al momento de la entrega del bien.
9	Clausurar la negociación con frases que motiven a regresar a cliente.

8. SIMBOLOGÍA - PROCEDIMIENTO DE VENTAS



Elaborado por: Arévalo Coquinche Ruddy Airly

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
POS VENTA BAJO LA NORMA ISO
9001-2008**



**IMPORTADORA “FREIRE AMERICANO”
RUC.0913563730001**

INTRODUCCIÓN

El manual de procedimientos de posventa bajo la norma ISO 9001-2008 tiene como propósito principal definir las actividades que se realizaron y mostrarlas después de haber realizado la venta, con el fin de evaluar el servicio y mejorarlo para que los vendedores brinden un servicio de calidad y comprobar que las necesidades del cliente han sido cubiertas, convirtiéndolo en un cliente fiel. Un servicio posventa categorizará de forma positiva a la “Importadora Freire americano”, ya que al brindará un servicio mejorado y de calidad.

1. OBJETIVO

Garantizar los electrodomésticos y servicios que ofrece la “Importadora Freire Americano” y contar con que se ha llenado las expectativas del cliente.

2. ALCANCE

El manual de procedimientos de posventas a seguir, estará destinado para el cumplimiento de las actividades que se realizan después de la venta, los vendedores de la “Importadora Freire Americano”, deberán seguir el respectivo seguimiento.

3. POLÍTICAS

- El manual debe ser aplicado correctamente por el personal responsable de ventas.
- El personal de ventas de la “Importadora Freire Americano” debe manejar de manera confidencial el contenido de la herramienta.
- Realizar evaluaciones constantes para medir la aplicación de las actividades para conocer si el manual está brindando beneficios al almacén.
- Toda venta que se realice debe ser al contado.
- Comunicar que la garantía de todos los electrodomésticos tiene la duración de un año.

- La factura debe tener el sello de la Importadora y firma del vendedor.
- Verificación del buen funcionamiento del electrodoméstico antes de la entrega al cliente.
- Toda venta que se realice debe ser al contado.
- Comunicar que la garantía de todos los electrodomésticos tiene la duración de un año.
- La factura debe tener el sello de la Importadora y firma del vendedor.
- Verificación del buen funcionamiento del electrodoméstico antes de la entrega al cliente.
- 20 días después de entregado los equipo, se debe marcar al cliente para dar seguimiento del funcionamiento del electrodoméstico.
- La garantía será válida solamente por fallas de fabricación.

4. RESPONSABLES

El manual de procedimientos de ventas estará a responsabilidad de cada uno de los vendedores.

5. REFERENCIAS

La base legal de este instrumento es la norma ISO 9001-2008.

6. INSUMOS

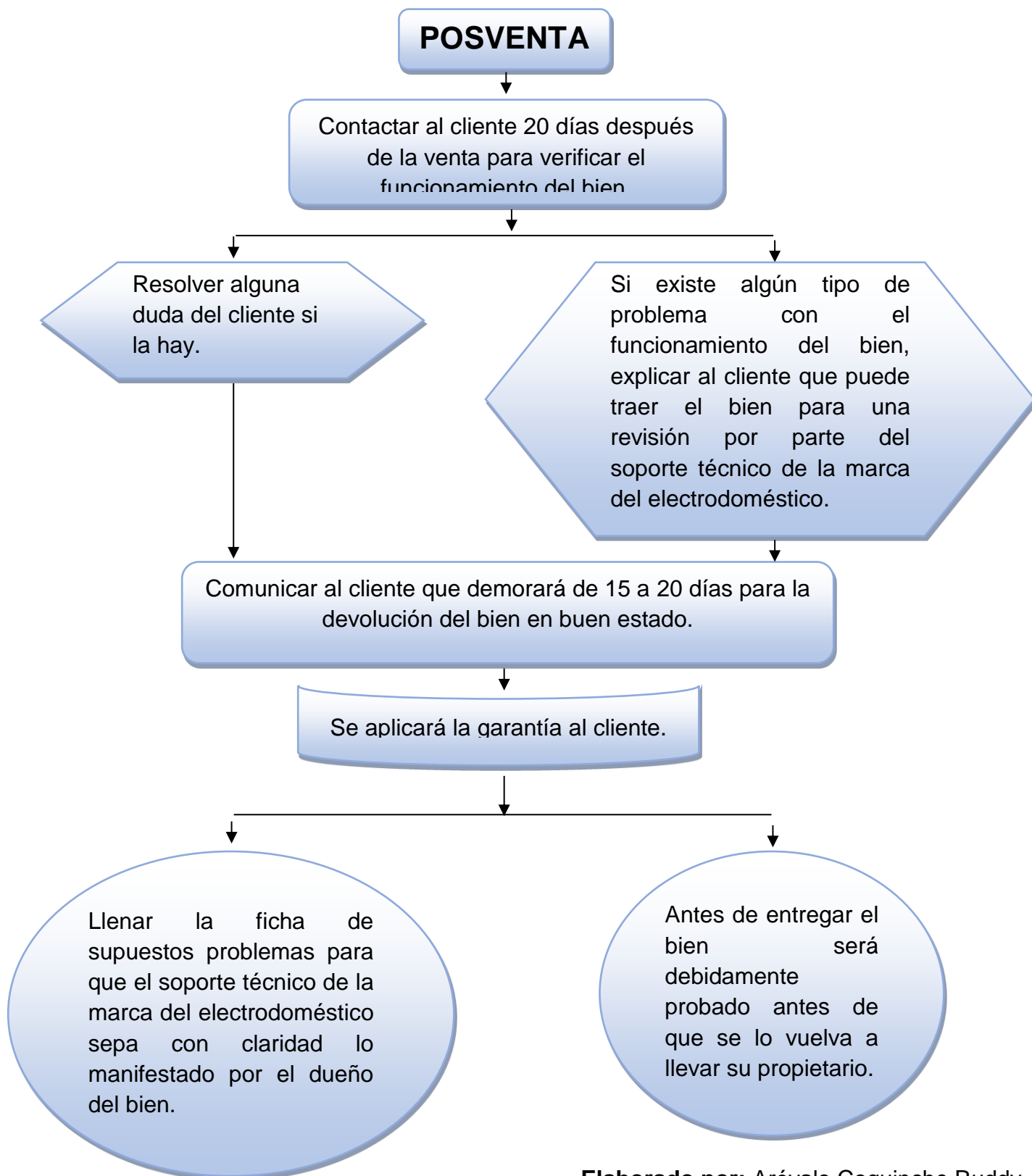
Los responsables a ejecutar el manual procedimientos de ventas bajo a norma ISO 9001-2008, tendrá a su disposición guía de números de clientes, teléfonos celulares e internet para correos electrónicos.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

	DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
	CARGO:	VENDEDOR
	ÁREA:	VENTAS
	REPORTA A:	GERENTE PROPIETARIO

N°	PROCEDIMIENTOS
1	Contactar al cliente 20 días después de la venta para verificar el funcionamiento del bien.
2	Resolver alguna duda del cliente si la hay.
3	Si existe algún tipo de problema con el funcionamiento del bien, explicar al cliente que puede traer el bien para una revisión por parte del soporte técnico de la marca del electrodoméstico.
4	Comunicar al cliente que demorará de 15 a 20 días para la devolución del bien en buen estado.
5	Se aplicará la garantía al cliente.
6	Llenar la ficha de supuestos problemas para que el soporte técnico de la marca del electrodoméstico sepa con claridad lo manifestado por el dueño del bien.
7	Antes de entregar el bien será debidamente probado antes de que se lo vuelva a llevar su propietario.

8. SIMBOLOGÍA -PROCEDIMIENTO DE POSVENTA



Elaborado por: Arévalo Coquinche Ruddy

RESULTADOS

1. Mediante la implementación de los manuales de procedimientos de preventas, ventas y posventas, se espera mejorar el control de las actividades en el departamento de ventas e ir mejorando cada que se presente la oportunidad necesaria al cambio.
2. Se espera que los vendedores obtengan un nivel de confianza para que puedan brindar un servicio de calidad y llenar las expectativas del cliente.
3. Por razón de estos instrumentos, servirán como método de evaluación del personal para la administración de la “Importadora Freire Americano”, debido a que se le facilitará revisar el control de actividades y ventas de cada vendedor.

GLOSARIO

Ventas.- Es intercambiar con otra persona un bien o servicio a cambio de un monto acordado. Tiene como propósito cerrar una negociación donde participan vendedor y comprador, tratando de ofertar las necesidades que el cliente requiere.(Vega Sanchez, 2005)

Concretar negocios.- Actividades que se relacionan, en el cual se llega a un acuerdo cumpliendo con políticas y reglamentos. (ISO, 2000)

Instrumento de procedimientos.- Término que le da al Manual de procedimientos, en el cual se describen los procesos de que los funcionarios de una organización deben realizar.(Falquez & Paredes, 2012)

Facturación.- Es una acción que se realiza a personas o sociedades que compran un bien o servicio. (Internas, 2016)

Garantía.- Es el medio en que una empresa, persona o sociedad, se asegura de que el acreedor al crédito va cumplir con su pago.(Yanon, 2014).