

INTRODUCCIÓN

Uno de los primeros proyectos que debe emprender una organización, es la preparación de un manual que trate a cerca de los principios y técnicas de los sistemas. Este servirá como fuente básica de referencia para el departamento de ventas de la empresa SUPER CENTRO DE SERVICIOS 7 LEGUAS S.A DE C.V

La función de procedimientos es analizar los planes de acción colectivos procedimientos, formas y equipo, con el fin de simplificar y estandarizar las operaciones de la empresa. Todas las funciones administrativas (producción, compras, ventas, etc.) se ejecutan por medio de rutinas o de procedimientos que convierten en acción los planes de la dirección de la empresa.

El manual de procedimientos es un auxiliar indispensable donde se explicarán los pasos de las actividades de los departamentos de una empresa.

La compañía SUPER CENTRO DE SERVICIOS 7 LEGUAS S.A DE C.V., se dedica a la venta de llantas al mayoreo, menudeo. Dicha compañía presenta el siguiente manual como guía para el desempeño de las actividades en sus diversos departamentos.

JUSTIFICACIÓN

La elaboración de éste trabajo es muy importante, ya que nos dará una experiencia y una base para poder desarrollar en un futuro un trabajo profesional.

Observar de una manera práctica, el cómo se lleva a cabo dentro de la empresa el desarrollo organizacional y de éste modo lograr la eficiencia y obtener la productividad en todas las áreas que intervienen en el proceso.

OBJETIVO GENERAL

El objetivo general del siguiente manual es facilitar el adiestramiento así como el desempeño de las diversas actividades de cada departamento de los colaboradores en los diferentes niveles jerárquicos.

Con la información que contiene éste manual una aplicación inmediata en cuanto al personal de nuevo ingreso, ahorrando tiempo y costos para la capacitación y adiestramiento, y así ofrecer un buen servicio al público.

ANTECEDENTES

NOMBRE DE LA EMPRESA:

SUPER CENTRO DE SERVICIOS 7 LEGUAS S.A. DE C.V

R.F.C.

SCS980211SW2

DOMICILIO DE LA SOCIEDAD

Dr. Barragán #87, Col. Plan de Ayala

TELÉFONO DE LA SOCIEDAD

61-2-30-56 Y 61-3-42-39

FECHA DE CONSTITUCIÓN

19 DE JUNIO DE 1998

FECHA DE CONCLUSIÓN

19 DE JUNIO DE 2097

CAPITAL SOCIAL

CAPITAL NOMINAL FIJO DE \$50,000.00 REPRESENTADO POR 25 ACCIONES CON VALOR DE \$25000.00 EN MONEDA NACIONAL. TOTAL DE 50 ACCIONES CON VALOR NOMINAL DE \$1,000.00

ADMINISTRACIÓN

ESTARÁ CARGO DE LA LIC. GABRIELA BECERRA ENCINAS.

REGLAMENTO INTERNO DEL TRABAJO

- La hora de entrada será a las 8:45 a.m. como máximo 9:00 a.m. , así como la salida será a las 7:00 p.m de lunes a sábado.
- La limpieza se efectuará a las 8:30 a.m.
- Se efectuará el pago de nóminas funcionalmente y se realizará a la hora de la salida cada quincena.
- No llegar con aliento alcohólico al desempeño de sus labores.
- Mantener limpia el área de trabajo.
- Para el caso de chóferes contar con licencia para manejar y los permisos respectivos
- Con una falta injustificada se le descontarán tres días de sueldo.
- Con tres retardos se les descontará medio día.
- Contará de vacaciones escalonadas, los puestos en que puedan darles vacaciones corridas.
- En las áreas restringidas no podrán entrar los clientes.
- Cada empleado gozará de 2 periodos de ½ hora para tomar sus alimentos.

POLÍTICAS GENERALES DE LA EMPRESA.

- No dar crédito
- Compras a crédito
- Promoción cada fin de mes dependiendo del producto que este a bajo costo.
- No aceptar cheques personales
- Las personas que se necesitan en los puestos serán personas capacitadas y con experiencia.
- La edad para laborar en la empresa será de 20 a 30 años
- Capacitación de personal de nuevo ingreso.
- Los empleados se sujetarán a un reglamento interior de trabajo.
- Las decisiones se tomarán por acuerdo del representante legal de la empresa.
- Precios bajos competitivos durante todo el año.
- Domingos no se labora

POLÍTICAS DE VENTAS.

- Que sean accesibles a los consumidores.
- Que sea competitivo.
- Que proporcione una utilidad razonable.
- Realizar promociones que refuercen las ventas de nuestros productos.
- Utilizar medios como: Radio, periódico, publicidad ambulante para las campañas publicitarias.
- Planear siempre las ventas en base a una investigación de mercado y análisis de la fuerza de competencia.
- Fijar cuotas de ventas y estimularlos a todos para alcanzarlas y superarlas.
- Supervisar en forma directa, las actividades por medios de los agentes de la zona, y el supervisor del promotor de ventas.
- Las ventas se efectuarán únicamente en moneda nacional.
- No se aceptarán ninguna clase de cheques.
- Todas las ventas serán al contado.

POLÍTICAS DE COMPRAS

- Checar inventarios
- Hacer la requisición
- Compras directas con distribuidores
- El pedido debe entrar oportunamente para poder ser surtido en tiempo y forma.

Contabilizar las facturas para que sean liquidadas en cuanto compras a crédito.

ANÁLISIS DE LAS FUNCIONES

Las funciones de la gerencia de compra son:

- Estudiar el mercado, proveedores y precios
- Pronosticar cuales son las existencias de mercancía mejor equilibradas y como mantenerlas así.
- Negociar contratos de compras.
- Actualizarse en precios con la competencia.

ANÁLISIS DE LAS FUNCIONES

Las funciones de la gerencia de ventas son:

- Planear, administrar y controlar el programa general de ventas.
- Investigar el mercado en el que se van a vender los productos.
- Determinar precios, descuentos y promociones.
- Determinar los canales de distribución
- Determinar territorio de ventas, cuentas y monto de ventas que se asigne.
- Llevar un control de ventas.
- Seleccionar la publicidad y hacerla efectiva.

ANÁLISIS DE LAS FUNCIONES

Las funciones de la gerencia de contabilidad son las siguientes.

- Registrar contablemente las operaciones de la empresa.
- Empezar la modificación progresiva del procedimiento básico de auditoria para que se mantengan de acuerdo con las necesidades cambiantes de la compañía y hacer un control más efectivo de las finanzas u costos de la compañía así como una de sus partes.
- Interpretar ante el gerente general, sistemáticamente, pronta y prácticamente los resultados que se

obten gan de capital y cumplimiento de presupuestos, para que el gerente general pueda apreciar la actuación.

- *Interpretar ante la asamblea de accionistas y ante el gerente general las principales proposiciones financieras y los cambiantes acontecimientos que afectan el negocio.*
- *Coordinar las normas de crédito con la perspectiva económica general y la situación de los competidores, en consulta con los representantes de los departamentos de venta.*
- *Dar informes sobre la situación financiera de la empresa cada cierre de mes.*

ANÁLISIS DE LAS FUNCIONES

La gerencia de los recursos humanos tiene las siguientes funciones:

- *Contratación del personal idóneo para el desempeño de las funciones necesarias.*
- *Administración de los sueldos y salarios.*
- *Seguridad en los centros de trabajo.*
- *Adiestramiento de las funciones que vaya a desempeñar.*
- *Condiciones de trabajo*
- *Ser mediador entres las relaciones obrero patronales.*
- *Estudiar las promociones que se van a dar dentro de la empresa.*
- *Verificar los próximos vencimientos de trabajo.*
- *Ver la forma de motivar a los trabajadores.*
- *Brindar seguridad a los trabajadores.*

ANÁLISIS DE LAS FUNCIONES

La asamblea General de Socios tienen las siguientes funciones:

- *Discutir, aprobar o modificar el informe de los administradores con base en el balance general y así poder tomar las medidas necesarias.*
- *Nombrar al administrador o consejo administración así como al comisario.*
- *Determinar las actividades correspondientes a los administradores y consejos, cuando no se hayan fijado los estatutos.*
- *Disolución de la sociedad.*
- *Aumento o reducción de la sociedad.*
- *Transformación de la sociedad*
- *Cambio de objeto de la sociedad.*
- *Emisión de Acciones privilegiadas.*

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.

GERENTE ADMINISTRATIVO.

Su responsabilidad será la de que las actividades que se realicen en la empresa sean desarrolladas en favorablemente.

Él es el encargado de vigilar que la empresa esté trabajando o desarrollando efectivamente los procesos de dirección y control, sobre los planes establecidos previamente, todo esto para lograr los objetivos planeados.

Se encarga de revisar la lista de asuntos a resolver para poder establecer prioridades y resolverlos. Revisa proyectos de trabajo que él presente a sus subordinados inmediatos.

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.

GERENTE DE COMPRAS.

Su objetivo es realizar las mejoras compras posibles para la empresa.

Es el encargado de vigilar que el departamento de compras esté trabajando como debe y así alcanzar los objetivos del departamento y de la empresa.

Da prioridad a los asuntos más importantes a tratar y los resuelve.

Responde ante el gerente administrativo.

Pide asesoría al gerente administrativo, cuando tenga un problema grave. Revisa periódicamente la que no falte mercancía en la empresa.

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.

ENCARGADO DE ALMACÉN.

Su trabajo principal es el de mantener en perfecto orden y óptimas condiciones al almacén.

Es quien se encarga de la solicitud de compras, de la recepción de las mismas, de inventariarla y de hacer los pases a contabilidad, para las salidas y entradas de la mercancía.

Debe de hacer la solicitud de compras cuando sea necesario, revisar las mercancías compradas e inventariarlas.

Está bajo el mando y debe de reportar al gerente de compras.

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.

CONTADOR.

Su trabajo es llevar las operaciones de la empresa, tanto fiscal como contablemente, así como hacer que la empresa cumpla sus obligaciones fiscales.

Se encarga de que la contabilidad de la empresa esté bien llevada, para así evitar posibles fraudes o que la empresa quiebre.

Revisa el trabajo de los subordinados, está al tanto de los cambios en el aspecto fiscal. Entrega periódicamente estados financieros al gerente administrativo y revisa los estados de cuenta en el banco.

Verifica mensualmente el movimiento de los libros y determina de los impuestos correspondientes.

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.

EMPLEADO DE MOSTRADOR.

Su trabajo es brindar la mejor atención a los clientes.

Se encarga de atender a los clientes y de entregarle su mercancía.

Sus actividades son las de mostrarle al cliente los mejores accesorios o llantas para su auto.

Hacer la factura de la mercancía y enviarla a la cajera.

Y por último, entregar la mercancía al cliente.

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.

CAJERA.

Su objetivo es dar la mejor atención al cliente.

Es quien se encarga de hacer los cobros de las facturas que el empleado de mostrador le hace llegar.

Hace el cobro de las mismas, las sella para que el cliente pueda pasar a recoger su mercancía con el empleado de mostrador.

Es también quien pasa los documentos al final del día laboral al departamento de contabilidad para su control.

VENTAS AL CONTADO

(DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO)

- *Al realizar una venta el empleado de mostrador formula una nota de ventas al contado, en el cual se describe todas las especificaciones y cantidades de la mercancía vendida, así como los precios unitarios y el importe total de la venta.*
- *El empleado de mostrador entrega la nota de venta original y copia de dicho documento. El cliente liquida en la caja el importe de la venta, la cajera sella original y copia de la nota guarda duplicado para comprobante de ingreso y entrega original al cliente con la nota sellada por la cajera como pago, recoge mercancía y se lleva la nota original de la venta.*
- *Con la venta de la nota de venta con que se quede el empleado de mostrador, hace sus anotaciones que procede las salidas de mercancía en los registros de almacén, finalmente esta copia se archiva en almacén por orden numérico.*

MOVIMIENTO DE ALMACÉN PARA LAS VENTAS.

(DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO)

El cliente puede realizar las compras de varias formas, al contado, al mayoreo y al menudeo.

- *El almacenista para cada venta efectuada, debe llenar una nota de salida del almacén de acuerdo al pedido del cliente.*
- *La cajera como consecuencia de la venta recibirá el ingreso en efectivo.*

DEVOLUCIONES SOBRE VENTAS.

(DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO)

En muchas ocasiones el cliente hace una devolución de mercancías por encontrarse defectuosas, o en mal estado

.

- *el cliente entrega la factura original al gerente de ventas para que realice dicha devolución.*
- *La primera copia de la factura, junto con la mercancía, son enviadas al departamento de ajuste, en donde se verá si es cierto que la mercancía está defectuosa.*
- *En el caso de que esto sea cierto, el cliente pagará lo equivalente al tiempo de uso que haya hecho de la llanta y el resto del valor le será devuelto.*
- *En el caso contrario, la mercancía se le devolverá al cliente sin pago alguno.*

DEVOLUCIONES SOBRE COMPRAS.

(DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO)

- *El encargado del almacén revisará la mercancía.*
- *El almacén elaborará un informe de la mercancía defectuosa en original y una copia, y lo enviará a compras.*
- *Compras recibirá el informe y enviará la copia a contabilidad.*
- *Compras notificará al proveedor.*
- *El proveedor recibirá la notificación y recogerá la mercancía defectuosa y reintegrará la diferencia con nueva mercancía.*
- *Almacén entregará la mercancía defectuosa y recibirá la nueva.*
- *Almacén informará a compras y contabilidad de haber recibido la mercancía nueva.*
- *Contabilidad recibirá el informe de almacén, realizará los asientos correspondientes y los archivará.*

CONCLUSIÓN.

El papel que juega hoy en día los manuales de procedimiento es de gran parte integral del trabajo de cada ejecutivo. Esto quiere decir que toda persona que supervisa, dirige o administra las actividades de subordinados tiene la necesidad y responsabilidad de hacer uso de un manual de procedimientos.

Por lo tanto, hemos llegado a la conclusión de que los sistemas y procedimientos son un campo de actividades que deben clasificarse como uno de los diversos elementos de la administración.

Y que deben de ser conocidos por cada una de las partes que componen una empresa.