



Plan de Trabajo

Modelización de procesos en una empresa comercial.

- Alumno: Rivero Santiago Nicolas – DNI: 39.539.783
- Profesor titular: Lic. Natalia Gor
- Fecha: 2º Cuatrimestre 2022

Índice

| | |
|---------------------------------|---------|
| Resumen..... | pág. 3 |
| Introducción..... | Pág. 5 |
| Problema..... | pág. 6 |
| Objetivos | |
| • Generales..... | pág. 6 |
| • Específicos..... | pág. 6 |
| Marco Teórico..... | pág. 6 |
| Marco metodológico..... | pág.6 |
| Hallazgos..... | pág.14 |
| Desarrollo..... | pág.14 |
| Conclusión y Recomendación..... | pág. 17 |
| Bibliografía..... | pág. 19 |

Resumen

En el mundo de los negocios existen diferentes maneras de llevar adelante una tarea, cada empresa tiene sus formas y protocolos. Cuando hablamos de procesos, la definición amplia nos dice que un proceso es todo lo que hacemos, cada acción que llevamos a cabo para llegar a un resultado, forma parte de un proceso. En el mundo de las empresas y las organizaciones, gestionar por procesos es una forma de manejar la empresa, es una metodología que se utiliza para alcanzar la máxima eficiencia en los objetivos que se hayan planteado.

Ahora bien, cuando comenzamos a trabajar en una empresa y debemos llegar a resultados, necesitamos poner en práctica acciones que nos permitan lograrlo, en este caso es que la formalización de los procesos nos será útil, para poder estandarizarlos y tener un método para saber cómo trabajar, un método que podamos comunicar y en un futuro seguramente trabajar para mejorarlo.

Es por esto que el objetivo del presente trabajo es estudiar y modelizar aquellos procesos que poseen incidencia directa sobre el stock de los artículos que la empresa comercializa para comprenderlos y a partir de esto estudiar su eficacia y eficiencia. Esto es identificar cuáles son las variables que se involucran en la toma de decisiones de este sector y entender cómo se relacionan.

Se utilizarán manuales de funciones, diagramas de flujos de procesos y matriz de control interno para modelizar el funcionamiento de los procesos junto a los riesgos que implicaría no cumplir con los métodos propuestos.

El Manual de Funciones y Procedimientos es un instrumento administrativo que requiere toda organización, el cual permita el mantenimiento de los recursos y controlar sus actividades, mediante la emisión de lineamientos y políticas de las empresas con relación al giro propio de sus actividades. Este documento enfoca principalmente a la administración de los recursos humanos, principal componente de la estructura organizacional, ya que a través del desempeño y aporte cotidiano en el trabajo, permitirá el cumplimiento de objetivos y metas, así también, contribuyan al mejoramiento y desarrollo de la empresa.

En cuanto a los diagramas de flujo, también conocido como flujograma, es una herramienta utilizada para representar la secuencia de las actividades en un proceso. Para ello, muestra el comienzo del proceso, los puntos de decisión y el final del mismo. Todo ello proporciona una visualización del funcionamiento del proceso, volviendo la descripción más intuitiva y analítica.

Dentro de la metodología, la misma tendrá un

enfoque cualitativo de tipo investigación acción y un estudio de caso. Como métodos de recolección de datos utilizaremos la entrevista con los empleados y con el dueño del negocio, como así también tenemos datos de la empresa a disposición y la observación directa, siendo esta última la que dio origen al trabajo.

se llevará a cabo un informe final, con los resultados encontrados y explicando todo el análisis que se llevó a cabo durante la investigación.

Palabras clave:

Manuales de procedimientos – Flujo de procesos – Matriz de control interno.

Introducción

Las PyMES requieren apoyo y orientación para su desarrollo, ya que generalmente son de origen familiar y no poseen los conocimientos técnicos ni los recursos necesarios para alcanzar el nivel competitivo deseado, realizando la toma de decisiones empresariales de forma casi intuitiva.

Estas empresas operan en ambientes dinámicos que requieren reacciones rápidas frente a cambios en el entorno y formalizar sus procesos/tareas son importantes para lograr un crecimiento sostenido.

Pensar en procesos en la empresa es pensar en estandarizar. Podemos decir que, estandarizar significa someter un proceso a un método o modelo en concreto. El objetivo de estandarizar es normalizar y organizar los procesos de la empresa.

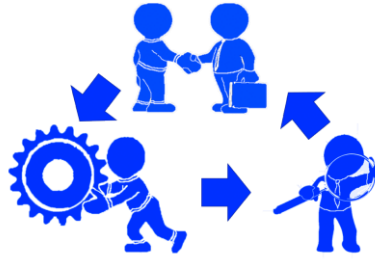
Esto se traduce en beneficios para la empresa, ya que consigue que se satisfagan las necesidades de los consumidores de forma práctica, y económica.

A la hora de estandarizar los procesos en la empresa, buscamos una forma de formalizar la forma de trabajar en la empresa. Queremos aclarar que esto no implica eliminar la creatividad ni la flexibilidad empresarial.

Formalizar procesos y creatividad y flexibilidad son compatibles, pero, es necesario gestionarlos para no caer en tareas monótonas o normas demasiado estrictas.

Para implementar una estandarización de procesos debe haber un responsable que la lidere, no obstante, para que funcione, todos los empleados deben esforzarse en conseguirlo.

Esta estandarización de procesos, nos aportará resultados positivos cuantitativos y cualitativos. Como la reducción de costes manteniendo la calidad. Y, teniendo en cuenta la competitividad y tendencias actuales del mercado, que cada vez es más exigente, es necesario adoptar estas nuevas técnicas.



Ventajas de la estandarización de procesos:

- Uso eficiente de los recursos disponibles
- Aumenta la productividad
- Disminución de costos
- Compromiso de partes interesadas
- Uso de nuevas tecnologías
- Otros.

Problema

Actualmente en la empresa existe poca claridad respecto a las tareas, las responsabilidades y las funciones que deben cumplir cada empleado, como así también existe poca claridad respecto a cómo llevar una tarea ya que muchas veces se actúa en base a la intuición y experiencia aunque no siempre es la forma más adecuada. Desencadenando en contratiempos y situaciones poco convenientes para la organización.

Por esto considero que el problema principal a estudiar en el presente trabajo es la carencia de formalización en los procesos y las implicancias que ello tiene en el día a día de la empresa.

Objetivos

Objetivo General

Modelizar los procesos de la empresa en búsqueda de la eficiencia de los mismos.

Objetivos específicos

Estos serán:

- Identificar los aspectos del modo de proceder actual.
- Evaluar los distintos planes de acción para mejorar los procesos.
- Definir herramientas como manuales de procedimientos, flujogramas y matriz interna para los

circuitos claves de negocio.

Marco metodológico

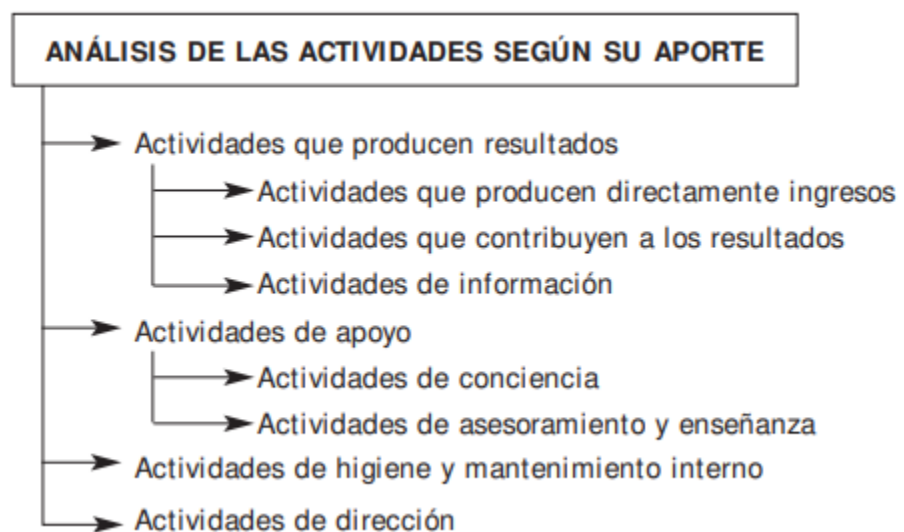
Dentro de la metodología, la misma tendrá un enfoque cualitativo de tipo investigación acción y un estudio de caso. Como métodos de recolección de datos utilizaremos la entrevista con los empleados y con el dueño del negocio, como así también tenemos datos de la empresa a disposición y la observación directa, siendo esta última la que dio origen al trabajo.

Marco teórico

Fayol sostenía en 1916 (Fayol, 1991, 7) que las operaciones esenciales que se realizan en toda empresa – ya sea esta simple o compleja, pequeña o grande– se pueden agrupar de la siguiente manera: técnicas (producción, fabricación, transformación); comerciales (compras, ventas, investigación de mercado); financieras (búsqueda y administración de capitales); de seguridad (protección de bienes y de personas); de contabilidad (inventario, balance, precio de costo, estadística); administrativas (previsión, organización, mando, coordinación y control).

A cada grupo de operaciones le corresponde una capacidad determinada, constituida por un conjunto de cualidades físicas, intelectuales, morales, y experiencia.

Para Peter Drucker, la identificación de las actividades fundamentales y el análisis según sus contribuciones definen los elementos constitutivos de la organización.



Como regla general, Drucker (2000) establece que las actividades que realizan el mismo tipo de contribución pueden agruparse en un componente y bajo una administración, cualquiera sea su especialización técnica. Veamos a continuación la descripción de los distintos tipos.

Drucker diferencia las actividades productoras de resultados en aquellas que generan ingresos directamente, las que aportan resultados mensurables y las de información. Entre las actividades que producen directamente ingresos, el autor considera la venta y todo el trabajo necesario para que se realice, como la investigación de mercado, los pronósticos, la instrucción y la administración de ventas. En las empresas prestadoras de servicios, serían, por ejemplo, la atención del paciente en los hospitales o la enseñanza en las escuelas y universidades; pertenecen también a este grupo las actividades de innovación y las financieras. Las actividades que producen ingresos no se tienen que subordinar a las actividades que no los producen. Las actividades que contribuyen a los resultados son aquellas que no originan ingresos, pero que están relacionadas directamente con los resultados de toda la empresa. Drucker incluye en este grupo a las actividades de compra de insumos, fabricación de productos y prestación del servicio, distribución de productos, y reclutamiento y capacitación del personal. Las actividades de información proporcionan un insumo que aporta tanto a las que producen ingresos como a las que contribuyen a los resultados; no se relacionan con una etapa del proceso, sino con su totalidad; tienen que ser simultáneamente centralizadas y descentralizadas. La tarea contable, la investigación operativa, las estadísticas, son actividades productoras de información. Las actividades de apoyo son insumo de las que producen resultados, en sí mismas no originan un producto; se diferencian las actividades de conciencia de las de asesoramiento y enseñanza. Se tienen que mantener separadas de las actividades que producen ingresos o que contribuyen a obtenerlos. Las actividades de conciencia son las que fijan normas, crean visión, controlan el rendimiento comparándolo con las normas y exigen excelencia en todas las áreas fundamentales; son función de la alta dirección. La influencia de la empresa sobre su ambiente, sus responsabilidades sociales y sus relaciones básicas con la comunidad que la circunda son también áreas fundamentales de conciencia. Las actividades de conciencia nunca se tienen que subordinar a nada ni agruparse con otras actividades.

División del trabajo

Adam Smith, en su libro *La riqueza de las naciones*, publicado en 1776, es el primero que hace mención a la división del trabajo como base del aumento de la productividad. Posteriormente, Frederick Taylor, al considerar la importancia de observar y estudiar el trabajo en forma sistemática, propone la división del trabajo como base de la especialización y del aumento de la productividad. También es uno de los principios planteados por Henri Fayol en 1916, y tiene por finalidad producir más y mejor con el mismo esfuerzo. La división del trabajo permite reducir el número de objetos sobre los cuales deben aplicarse la atención y el esfuerzo, se reconoce que es el mejor medio de obtener el máximo provecho de los individuos y de las colectividades, se aplica a todo tipo de tareas y trae como consecuencia la especialización de las funciones y la separación de los poderes: están quienes deciden y quienes ejecutan (Fayol, 1991).

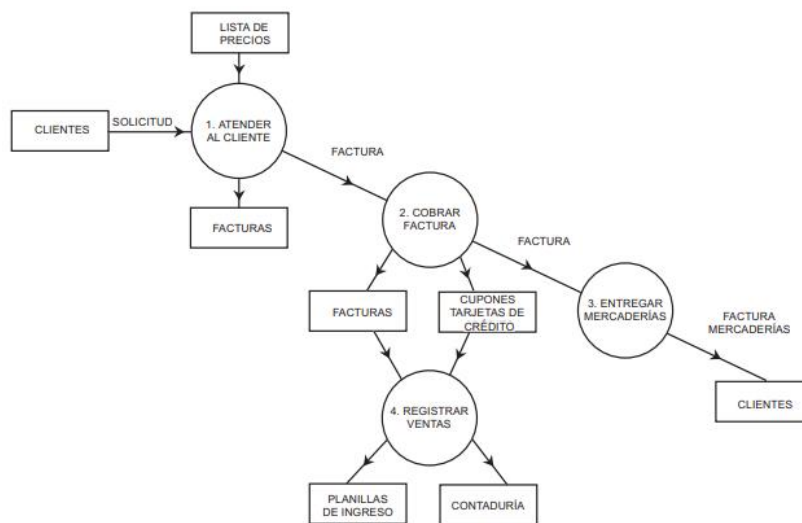
Diagramas y manuales

Las organizaciones aprenden de su experiencia y tienden a transmitir esa experiencia a sus miembros. Cuando la empresa se inicia, en especial si es pequeña, la experiencia se transmite informalmente y, por lo tanto, deja márgenes de discrecionalidad que en esa etapa dan flexibilidad a los puestos y a los procedimientos. Cuando la empresa crece en tamaño y complejidad, desaparece el ajuste mutuo y la informalidad puede convertirse en ambigüedad y falta de control. En este momento se requiere un proceso de formalización que, según Mintzberg (1989, 32), cumple con las siguientes finalidades: – reducir la variabilidad del comportamiento y controlarlo; – coordinar de manera precisa distintas tareas; – obtener consistencia mecánica para una producción eficiente; – asegurar a clientes y empleados la imparcialidad de los procedimientos. La formalización puede adoptar tres modos básicos: por la corriente de trabajo, por la posición y por las reglas.

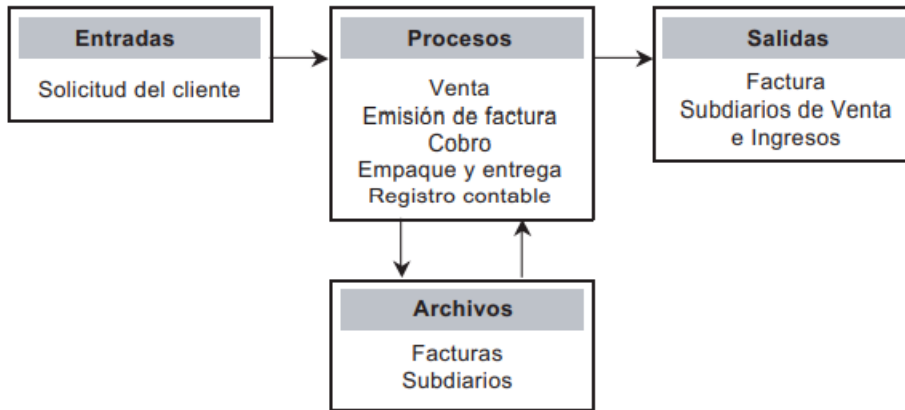
El proceso de formalización requiere la intervención de un especialista que establezca los procedimientos y normas que regirán el funcionamiento de un sistema administrativo. Estas normas se registran por escrito y tienen el propósito de asegurar que las operaciones se realicen atendiendo a los criterios de efectividad, eficiencia, calidad, etc., y cumpliendo los requisitos de control interno que hemos analizado en los puntos anteriores. Si bien el grado de formalización varía de una organización a otra, en general las herramientas más utilizadas para formalizar un sistema administrativo son los diagramas y manuales, cuyo

alcance y contenido trataremos a continuación. Los diagramas constituyen la forma más elemental de representación de un procedimiento, ya que a partir de símbolos, líneas y anotaciones mínimas, nos permiten construir un cuadro sintético y de fácil lectura donde se aprecia el funcionamiento de un determinado sistema. A continuación describiremos los diagramas más usuales, ordenados de los más simples a los más complejos, y utilizaremos para su ejemplificación la representación de un sencillo proceso de venta al contado.

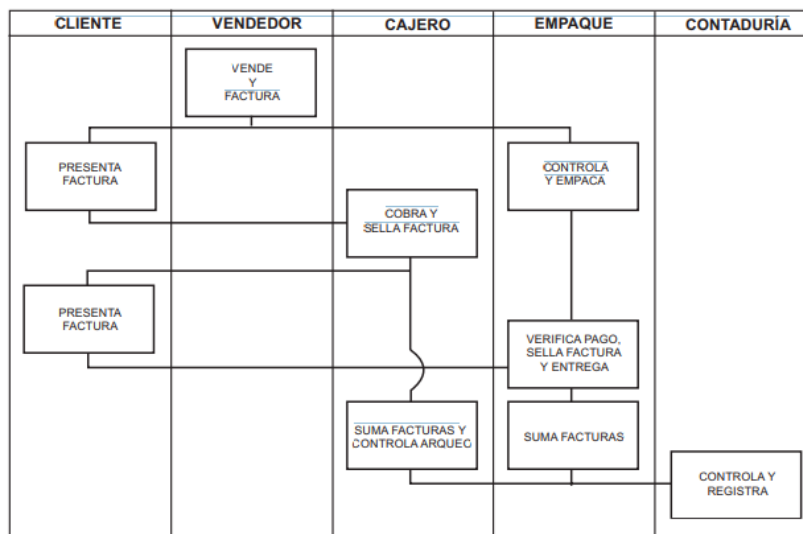
– El diagrama de flujo de datos constituye la herramienta básica de la metodología de diseño estructurado y usa sólo cuatro símbolos: un círculo, que representa los procesos, es decir, las actividades manuales o automatizadas; una flecha, que representa el flujo de datos entre procesos; un rectángulo horizontal, que representa la fuente o destino de datos, es decir, entidades externas al sistema, y un rectángulo horizontal abierto en su lado derecho, que representa el almacenamiento de datos. Este diagrama permite hacer una representación completa con pocos elementos. A continuación se expone como ejemplo el diagrama del proceso propuesto.



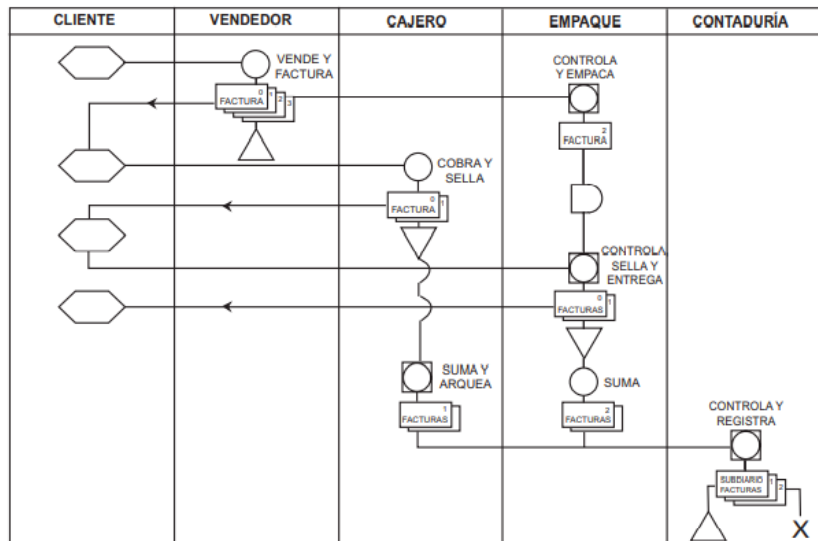
- El diagrama de bloque, mediante el cual podemos tener una visión sintética de un sistema administrativo y de su funcionamiento. En este gráfico global, se presentan en cuatro rectángulos las entradas de información, los procesos que se realizan, los archivos que se utilizan y las salidas finales de información que corresponden a un determinado sistema. Veamos a continuación el ejemplo. Si se necesita mayor detalle, se puede desagregar el sistema en los distintos subsistemas o módulos que lo componen y representarlos en un diagrama ad hoc del mismo tipo.



– El diagrama de interdependencia sectorial, muy utilizado en la metodología de la reingeniería bajo la denominación de mapa de proceso, es útil para tener también una visión global del sistema o subsistema, sin entrar en detalles. Se compone de un cuadro con columnas en las que se indican los sectores intervinientes; dentro de cada columna se describen las operaciones que se realizan en ese sector. Los símbolos de operaciones se conectan entre sí por líneas que representan el traslado de la información e indican la secuencia en que se efectúan. Siempre sobre el proceso de venta al contado, se muestra la aplicación del diagrama:



– El cursograma, también denominado circuito o flujograma, es un diagrama más analítico que los anteriores. Mediante un conjunto de símbolos, permite representar en detalle la secuencia de actividades, los soportes de información y los archivos utilizados; la norma IRAM 34.501 estandariza los símbolos a emplear. Estos diagramas son utilizados por analistas y auditores para efectuar relevamientos, pero lo complejo de su construcción e interpretación para los no especialistas ha limitado su uso. Veamos el cursograma del proceso que venimos ejemplificando.



Los *manuales*, por su parte, son cuerpos integrados de normas donde se establecen las instrucciones necesarias para la realización de las tareas; en el caso de la formalización de los sistemas administrativos se utiliza el manual de procedimientos o de normas y procedimientos, como también se lo de nomina. Para cada sistema se incluyen un resumen de la normativa vigente y una descripción de los pasos que se seguirán con indicación de los formularios, archivos y registros utilizados; esta descripción generalmente se acompaña con el respectivo cursograma o diagrama de interdependencia sectorial.

El manual en cualquiera de sus formatos, si es consultado y actualizado periódicamente, proporciona el hilo conductor de la gestión de la empresa. Cada vez que un empleado tiene dudas respecto de un procedimiento a seguir o de una decisión de rutina a adoptar, debería tener disponible la información en el manual; esto resulta de especial utilidad como complemento del proceso de inducción cuando se incorpora un nuevo empleado.

Su principal utilidad deriva justamente de su función unificadora, que evita la dispersión y la dificultad de ubicar instrucciones y disposiciones, la incomprensión de las necesidades globales y la improvisación en el momento de realizar las operaciones o de tomar decisiones de rutina. Por lo dicho, constituyen un importante instrumento para el entrenamiento del personal, pueden contribuir a solucionar problemas de asignación de responsabilidades y proporcionan una base para la evaluación del desempeño.

La descripción del procedimiento de venta al contado que venimos desarrollando tendría la siguiente redacción.

Vendedor:

1. atiende al cliente y concreta la venta; confecciona factura por cuadruplicado;
2. distribuye facturas: original y duplicado al cliente, para que efectúe el pago; el triplicado, a Empaque junto con la mercadería; y el cuadruplicado queda adherido al talonario.

Cajero:

3. cobra al cliente, coloca el sello de pagado en el original y el duplicado de la factura;

4. distribuye facturas: entrega el original al cliente junto con el vuelto y retiene el duplicado hasta el fin del día.

Empaque:

5. controla la mercadería con el triplicado de la factura y empaqueta;
6. contra presentación de la factura original pagada, sella el original y el triplicado con el sello de "Entregado";
7. entrega la mercadería al cliente junto con la factura original y retiene el triplicado hasta el fin del día.

Caja y Empaque:

8. al fin del día suman facturas cobradas (duplicados) y entregadas (triplicados) y las remiten a Contaduría.

Contaduría:

9. Controla los totales de facturas cobradas y entregadas;
10. hace el registro contable y archiva la documentación.

Hemos visto que la formalización a través de manuales tiene muchas ventajas, pero también posee limitaciones: confeccionarlos y mantenerlos actualizados requiere tiempo y tiene un costo; además, si están incorrectamente redactados o carecen de las especificaciones necesarias, pueden dificultar la ejecución de las tareas, y, por otra parte, si son sumamente prescriptivos pueden limitar la iniciativa individual

Marco metodológico

Dentro de la metodología que sustentará la investigación, encontré propicio mencionar a Hernández Sampieri quien en su libro "Metodología de la Investigación" explica claramente los distintos tipos de enfoques para llevar a cabo una investigación así también como los pasos necesarios a seguir para que esta sea efectuada de manera correcta.

La misma tendrá un enfoque cualitativo, comenzando con una metodología investigación-acción y con estudio de caso.

Dentro de este enfoque se llevará a cabo lectura de bibliografía relacionada con el tema, así también como observación del proceso de decisión de entrega de productos hasta su efectiva carga y despacho. Adicionalmente se realizarán entrevistas con la mayor cantidad de actores posibles, que estén involucrados en el proceso.

Finalmente se llevará a cabo un informe final, con los resultados encontrados y explicando todo el análisis que se llevó a cabo durante la investigación.

Hallazgos

En primera instancia el trabajo consistió en relevar información respecto a los procesos, charlar con los empleados, observar como se llevaban a cabo las tareas, identificar los puestos con las responsabilidades y tareas que le competían a cada uno de ellos.

Lo primero que se observo es que no existía una clara asignación a las tareas respecto de los niveles, roles o categoría que se le asignaba (Vendedores, Cajeros, Tesoreros, Encargados de sucursal, etc). Lo segundo que se observo en el sistema que utilizaba la empresa es que existía una cantidad numerosa de códigos que favorecían a que los empleados luego a cometer errores respecto a la facturación del artículo cuando salía en ventas y sobre todo tenia gran influencia en la correcta administración del stock de la empresa. Considerando lo antes mencionado desencadeno en identificar que tampoco existía un control riguroso sobre lo que la empresa tenia en los almacenes, siendo estos artículos el principal recurso de la empresa y el que representa gran parte de la inversión que realiza la misma.

Otro hallazgo importante que pudo detectarse fue la incorrecta parametrización del sistema de información que se utiliza. Por último podríamos nombrar también que hay procesos/tareas que no son tenidos en cuenta por la empresa, como la administración de las cuentas corrientes, siendo esta tarea una de las más importantes cuando se busca administrar los fondos de un negocio.

Desarrollo

Luego de haber llevado la información y de haber consultado la bibliografía, consideramos oportuno comenzar por la administración del stock o limpiar la lista de artículos (Hallazgo N°2). Considerando que la empresa creaba códigos para los artículos que salían en promoción para la venta y/o artículos nuevo o de colores nuevos, acumulándose estos con los ya existentes en la base, esto por supuesto implicaba tener gran cantidad de artículos cargado que realmente no existan físicamente y no contaban con compras, ni ventas efectuadas hacia tiempo.

Además de representar un riesgo y una confusión para los empleados debido a que a la hora de facturar por ejemplo un artículo de color rosa chicle, se facture un artículo de color rosa viejo, considerando además que los precios de venta eran iguales para ambos productos. Por lo que trabajamos con lo que denominamos “Unificación de códigos”

Esta tarea de unificar códigos consistió en agrupar a los artículos según el tipo y color, y asignándole una descripción general que englobe a todos, en la siguiente imagen se expone lo mencionado.

En este caso el artículo en cuestión era la denominada “Gabardina Kaddy” con sus variantes en colores, la misma luego de la unificación de los códigos paso a denominarse “Gabardina Kaddy lisa”, sin especificar el color.

| COD_ARTICU | DESCRIPCIO | Codigo relevado | Nueva descripción | Nueva descripcion 2 | Rubro Nuevo |
|------------|---------------------------------|-----------------|----------------------|----------------------|-------------|
| 2598 | GABARDINA KADDY MAIZ | | Gabardina Kaddy Lisa | | Telas |
| 6508 | GABARDINA KADDY AZUL FRANCIA | | Gabardina Kaddy Lisa | | Telas |
| 10001 | GABARDINA KADDY AZUL MARINO | | Gabardina Kaddy Lisa | | Telas |
| 6507 | GABARDINA KADDY BEIGE | | Gabardina Kaddy Lisa | | Telas |
| 1882 | GABARDINA KADDY BLANCA | | Gabardina Kaddy Lisa | | Telas |
| 6510 | GABARDINA KADDY CELESTE | | Gabardina Kaddy Lisa | | Telas |
| 929 | GABARDINA KADDY CORAL | | Gabardina Kaddy Lisa | | Telas |
| 2577 | GABARDINA KADDY FRANCIA | | Gabardina Kaddy Lisa | | Telas |
| 864 | GABARDINA KADDY FRANCIA INTENSO | | Gabardina Kaddy Lisa | | Telas |
| 865 | GABARDINA KADDY GRIS CLARO | | Gabardina Kaddy Lisa | | Telas |
| 861 | GABARDINA KADDY GRIS PLOMO | | Gabardina Kaddy Lisa | | Telas |
| 6513 | GABARDINA KADDY LIMON | | Gabardina Kaddy Lisa | | Telas |
| 859 | GABARDINA KADDY MANTECA | | Gabardina Kaddy Lisa | | Telas |
| 857 | GABARDINA KADDY NATURAL | X | Gabardina Kaddy Lisa | Gabardina Kaddy Lisa | Telas |
| 1886 | GABARDINA KADDY NATURAL | | Gabardina Kaddy Lisa | | Telas |
| 854 | GABARDINA KADDY NEGRO | | Gabardina Kaddy Lisa | | Telas |
| 1892 | GABARDINA KADDY NUDE | | Gabardina Kaddy Lisa | | Telas |
| 2576 | GABARDINA KADDY NUDE | | Gabardina Kaddy Lisa | | Telas |
| 10000 | GABARDINA KADDY ROJA | | Gabardina Kaddy Lisa | | Telas |
| 2578 | GABARDINA KADDY ROJO VALENTINO | | Gabardina Kaddy Lisa | | Telas |
| 6506 | GABARDINA KADDY ROSA CHICLE | | Gabardina Kaddy Lisa | | Telas |
| 858 | GABARDINA KADDY ROSA VIEJO | | Gabardina Kaddy Lisa | | Telas |
| 863 | GABARDINA KADDY SALMON | | Gabardina Kaddy Lisa | | Telas |
| 862 | GABARDINA KADDY TURQUESA | | Gabardina Kaddy Lisa | | Telas |
| 6509 | GABARDINA KADDY VERDE ITALIA | | Gabardina Kaddy Lisa | | Telas |

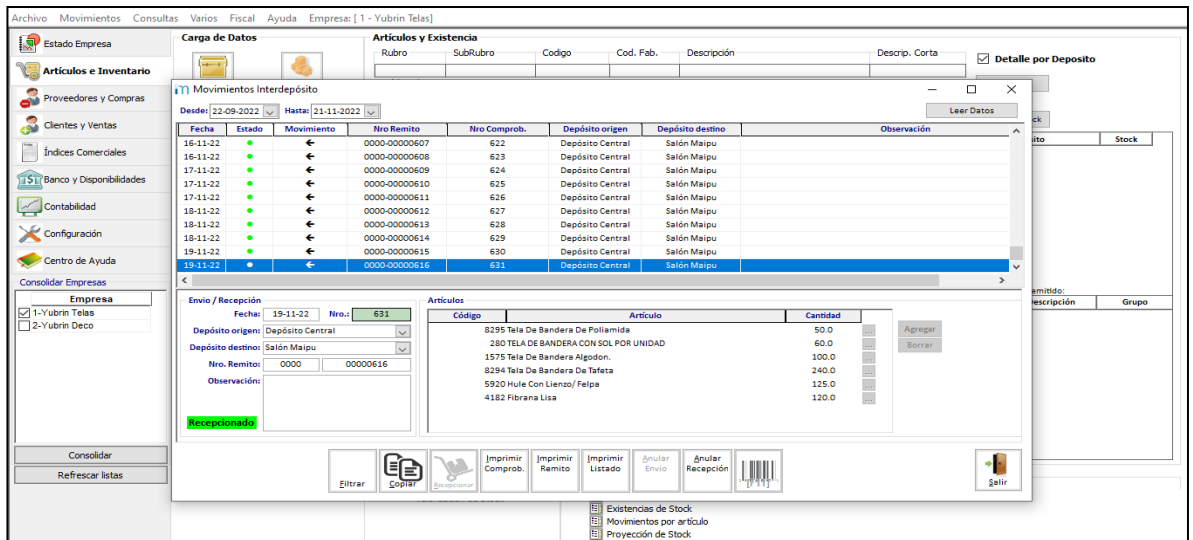
.Fuente de elaboración propia

En segundo lugar, el dueño del negocio me manifestó el deseo de que realice inventario en los distintos depósitos del negocio para conocer la realidad de los artículos en stock. Sin embargo, en el relevamiento había identificado que aquellos circuitos que tienen incidencia directa en el stock como las compras, las ventas, la recepción de mercadería y los movimientos interdepositos no se realizaban correctamente por lo que realizar inventarios no solo que no sería la solución, sino que también carecería de utilidad para la empresa y sería una erogación de dinero innecesaria. Esto fue manifestado al dueño del negocio y buscamos primero conformar los procesos mencionados y luego realizar inventarios para ajustar los artículos a la realidad.

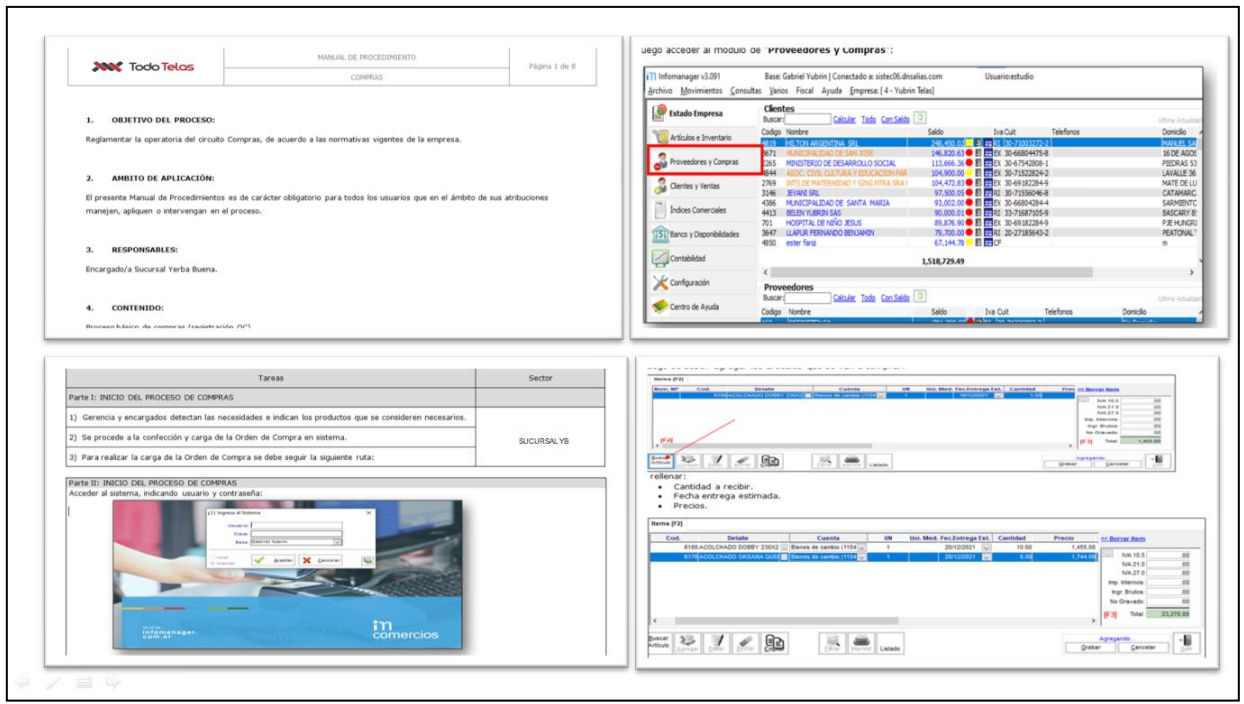
Por lo que el primer paso fue parametrizar el sistema que no se encontraba configurado de forma idónea. Cuando se realizaban los movimientos interdepositos el depósito receptor de la mercadería veía en su stock reflejado el movimiento sin haberlo recibido todavía, no dando lugar a exponer inconsistencias al momento de recibir los artículos que hayan solicitado.

El segundo paso consistió en armar manuales de procedimientos para los circuitos de compra, venta, Movimientos interpositos y Recepción de mercadería.

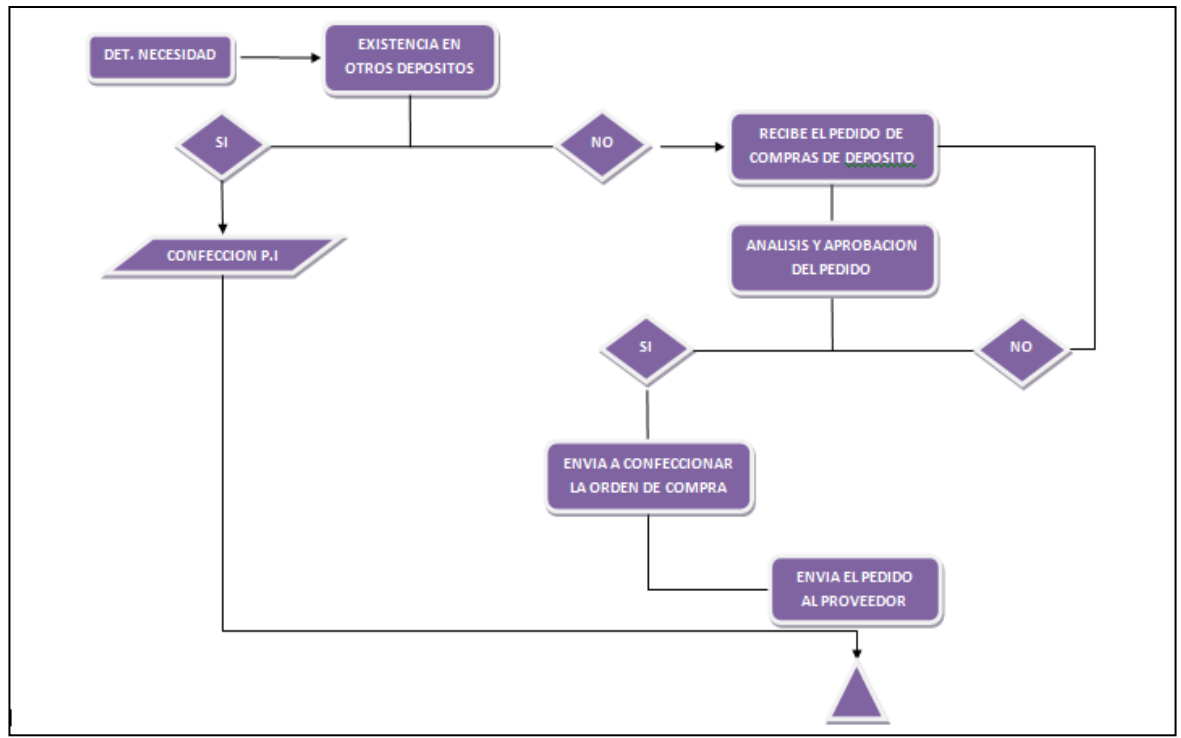
Y para complementar realizamos flujogramas y una matriz de control interno.



Fuente de elaboración propia



Fuente de elaboración propia



Fuente de elaboración propia

| Ciclo | Operación | Objetivo | Tipo de Objetivo | Riesgos | Actividad de Control |
|---------------------------|---|---|------------------------------|--|--|
| Emisión de la OC | Análisis del Pedido Interno de Compras | Que las compras se realicen siguiendo un criterio | Operacional y de Información | Dar curso a un pedido de compra por artículos que no son necesarios | I. Observar la última compra del/los artículo/s y corroborar si existe faltantes por ventas o identificar el motivo de compra. II. En caso de tratarse de un artículo que tiene poca salida, consultar con el encargado de compras si es necesario reponer el artículo |
| Recep. De Mercadería. | Inspección de mercadería recibida | Que la recepción de la mercadería sea correcta | Operacional y de Información | Dar conformidad a mercadería que no fue solicitada por el sector depósito, ni por el área | I. Realizar cruce de Remito con OC (Sistema) y PIC para control de artículos y cantidades pedidas y recepcionadas. II. Controlar el estado de la mercadería recibida. |
| Venta de artículos | Registro de los artículos que salen de stock por motivo de venta | Que la factura de venta se confeccione de manera correcta | Operacional y de Información | Dar salida a artículos erróneos, originando inconsistencias entre la realidad del stock y el sistema. | I. En caso de descontar el artículo por código "Confecciones" agregar en "Observación" la descripción y la cantidad vendida. II. En caso de dudas sobre que artículo es consultar a la encargada de Sucursal. III. La cajera antes de entregar el artículo deberá corroborar que los que se entrega es lo que fue facturado. |
| Movimiento Interdepósitos | Movimiento de Mercadería entre los depósitos de las distintas sucursales que posee la empresa | Que la mercadería recepcionada por la sucursal solicitante coincida con los artículos detallados en R.I | Operacional y de Información | Dar conformidad a mercadería que no fue solicitada por el sector o bien, dar conformidad a la recepción por una cantidad distinta a la solicitada y la detallada en R.I. | I. Controlar la mercadería recepcionada con el R.I. II. Controlar que la mercadería recepcionada coincida con lo solicitado vía Mail. III. En caso de duda consultar con encargado de depósito sobre el pedido realizado. |

Fuente de elaboración propia

Conclusiones y recomendaciones

En base a lo expuesto a lo largo del trabajo podríamos resolver que la empresa se encuentra bien posicionada en el rubro, con volúmenes y montos de ventas satisfactorios, con presencia en ciudades importantes de la provincia y el norte argentino. Sin embargo, considero que la empresa (como muchas empresas familiares) creció en facturación y tamaño sin haber acompañado ese crecimiento con normas y políticas que permitan llevar a cabo una correcta administración del negocio, sin descuidar aspectos claves estratégica, operativa y económicamente refiriéndonos.

Es por ello que como recomendaciones indicamos que sería óptimo que la empresa brinde ahora:

- Un control sobre lo realizado,
- Emplear atención en aquellos circuitos que también son importantes para la liquidez de la empresa como la administración de las cuentas corrientes.
- Mantener actualizados los manuales de funciones en caso de haber alguna modificación en las tareas.
- Capacitar a los empleados en temas de ventas e informar la importancia de realizar las tareas correctamente.
- Definir Misión, Visión y Valores para que los empleados entiendan que es lo que se espera de ellos.
- Realizar análisis de compras a los proveedores para determinar el grado de independencia que se tiene con estos.

Bibliografía

- Chiavenato, I (2011) *Administración de recursos humanos*, McGraw-Hill Companies
- Fernández Fernández, Mario A. (2003) *El control, fundamento de la gestión por procesos*. ESIC EDITORIAL
- Gil Estallo, M. (2007) *Cómo Crear y Hacer Funcionar una Empresa: Conceptos e Instrumentos*. ESIC EDITORIAL
- Kast, F., Rosenzweig J. (1995) *Administración en las organizaciones*. McGraw-Hill Companies
- Mapcal, (1996) *Gestión y motivación del personal*. Diaz de Santos SA.
 - Pérez Fernández de Velasco, Juan A. (2009) *Gestión Por Procesos*. ESIC EDITORIAL

LINK UTILIZADO

- <https://blog.wearedrew.co/concepts/formalizacion-de-procesos>
- <https://support.microsoft.com/es-es/office/conceptos-b%C3%A1sicos-sobre-bases-de-datos>
- <https://www.datacentric.es/blog/bases-datos/importancia-bases-de-datos>
- <https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>
- <https://www.iebschool.com/blog/las-9-senales-de-la-mala-gestion-en-una-pyme-creacion-empresas>

