



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO

**DISEÑAR UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE VENTA
PARA LA EMPRESA CONAUTO DE LA CIUDAD DE QUITO,
PROVINCIA DE PICHINCHA**

**PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO
COMERCIAL**

AUTOR: ANDRES PATRICIO SOLANO AGUIRRE

DIRECTOR: LCDO. DIEGO HERRERA MPDE

Ibarra, marzo, 2010

DECLARACIÓN

Yo, SOLANO AGUIRRE ANDRES PATRICIO, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado ni calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en el mismo.

ANDRES PATRICIO SOLANO AGUIRRE

CI 1708224215

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por el egresado, SOLANO AGUIRRE ANDRES PATRICIO, para optar por el título de INGENIERO COMERCIAL, cuyo tema es: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE VENTA PARA LA EMPRESA CONAUTO DE LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 25 días del mes de Marzo de dos mil diez.

LCDO. DIEGO HERRERA MPDE

CI. 1708465859

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios por haberme guiado por el camino del bien y haber logrado una de mis metas profesionales.

De la misma manera agradezco a mis padres por apoyarme siempre de manera incondicional en todo momento en tiempos buenos y en tiempos malos ya que he pasado por tiempos muy duros en mi vida personal.

Así también a mi novia María Belén quien ha sido un soporte muy grande para mi vida y para la culminación de mi carrera.

Andrés

DEDICATORIA

Todo mi esfuerzo dedicación lo dedico a mi Dios, mis padres hermano, mi novia y a Conauto; quienes con su apoyo moral hicieron que mi fortaleza no decaiga y pueda cumplir con esta gran meta personal-profesional.

Andrés

ÍNDICE DE CONTENIDO

DECLARACION	II
INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO	III
AGRADECIMIENTO	IV
DEDICATORIA	V
INDICE DE CONTENIDO	VI
ÍNDICE DE GRÁFICOS	
ÍNDICE DE TABLAS	
RESÚMEN EJECUTIVO	
CAPÍTULO I	1
1. DETERMINACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. ANTECEDENTES	1
1.2. OBJETIVOS	2
1.2.1. GENERAL	2
1.2.2. ESPECÍFICO	2
1.3. JUSTIFICACIÓN	3
1.4. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DEL PROYECTO	4
CAPÍTULO II	5
2. DIAGNÓSTICO CONTEXTUAL	5
2.1. ANÁLISIS EXTERNO	5
2.1.1. MACROAMBIENTE	5

2.1.2. MICROAMBIENTE	6
2.2. ANÁLISIS INTERNO	7
2.2.1. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	7
2.2.2. COMPONENTES Y FUNCIONES	8
2.2.3. CAPACIDAD ADMINISTRATIVA	9
2.2.4. CAPACIDAD FINANCIERA	9
2.2.5. CAPACIDAD DEL TALENTO HUMANO	10
2.2.6. CAPACIDAD TECNOLÓGICA	11
2.2.7. CAPACIDAD OPERATIVA PRODUCTIVA	11
2.2.8. CAPACIDAD COMPETITIVA	12
2.3. ANÁLISIS FODA	13
2.3.1. MATRIZ DE EVALUACIÓN INTERNA	13
2.3.2. MATRIZ DE EVALUACIÓN EXTERNA	14
2.3.3. MATRIZ FODA	16
CAPÍTULO III	17
3. DIAGNÓSTICO TÉCNICO ESPECÍFICO	17
3.1. ACTIVIDADES POR ÁREAS	17
3.2. INVENTARIO DE PROCESOS	18
3.3. PRIORIZACIÓN DE PROCESOS	19
3.4. MAPA DE PROCESOS ACTUALES	19
3.5. DIAGRAMACIÓN DE PROCESOS	20
3.6. DETERMINACION TIEMPOS GLOBALES DE PROCESOS	21
3.7. CUMPLIMIENTO DE PROCESOS CON OBJETIVOS	22

3.8.	DETERMINACIÓN ICOM´S	23
3.9.	SISTEMA INDICADORES DE GESTION	
	LINEA BASE	26
CAPITULO IV		29
4.	PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	29
4.1.	PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS	29
4.2.	MAPA DE PROCESOS MEJORADOS	31
4.3.	INVENTARIO DE PROCESOS MEJORADOS	32
4.4.	DIAGRAMACIÓN DE PROCESOS MEJORADOS	33
4.5.	DETERMINACIÓN DE TIEMPOS GLOBALES PROCESOS MEJORADOS	34
4.6.	CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS CON LOS OBJETIVOS	35
4.7.	ANÁLISIS COMPARATIVO TIEMPOS MEJORADOS vs ANTERIORES	36
4.8.	DETERMINACION ICOM´S MEJORADOS	39
4.9.	SISTEMA INDICADORES GESTIÓN PROCESO MEJORADO	42
CAPÍTULO V		44
5.	IMPACTOS DE LA IMPLANTACIÓN	44
5.1.	IMPACTO FINANCIERO	44
5.1.1.	PRODUCTIVIDAD FINANCIERA PROCESOS EN LINEA BASE	45

5.1.1.1.	COSTOS DE LOS PROCESOS	46
5.1.1.2.	BENEFICIO DE LOS PROCESOS	47
5.1.2.	PRODUCTIVIDAD FINANCIERA	
	PROCESOS MEJORADOS	48
5.1.2.1.	COSTOS DE LOS PROCESOS MEJORADOS	50
5.1.2.2.	BENEFICIO DE LOS PROCESOS MEJORADOS	51
5.1.3.	ANÁLISIS COMPARATIVO	53
5.2.	IMPACTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	54
5.3.	ANÁLISIS COSTO / BENEFICIO	55
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
	CONCLUSIONES	57
	RECOMENDACIONES	58
	FUENTES DE INFORMACIÓN	59
	BIBLIOGRAFÍA	59
	LINKOGRAFIA	60
	ANEXOS	61

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 2.1. Organigrama estructural de la empresa	Pág. 7
Gráfico 3.1. Mapa de procesos actuales	Pág. 19
Gráfico 3.2. Diagramación de Procesos	Pág. 20
Gráfico 4.1. Mapa de procesos mejorados	Pág. 31
Gráfico 4.2. Diagramación de procesos mejorados	Pág. 33

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.1.	Tiempos Globales de Procesos	Pág. 21
Tabla 4.1.	Tiempos Globales en Procesos Mejorados	Pág. 34
Tabla 4.2.	Análisis Comparativo tiempo mejorados Vs anteriores	Pág. 37
Tabla 5.1.	Costos Propuesta de Mejoramiento	Pág. 51

RESUMEN EJECUTIVO

A través de este manual de procedimientos para el departamento de ventas de Conauto Quito, se está mostrando un análisis detenido de la realidad actual del departamento, sus cualidades y defectos y finalmente algunas técnicas, opciones y sugerencias que se podrían aplicar para fortalecer este departamento y el equipo de trabajo que lo conforma.

En el capítulo I, se muestra todo lo referente a la historia y su trayectoria como empresa y como departamento de ventas detalladamente, que es lo que ofrecen y cuáles son sus objetivos y metas dentro del equipo de trabajo, así como también los antecedentes y justificación del departamento.

Para continuar se encuentra el capítulo II en el cual existen mayor detalles del departamento como la estructura y la capacidad que tiene el mismo en aspectos administrativos, operativos, tecnológicos y otros. En este capítulo se estudia el desenvolvimiento de cada área para poder posteriormente encontrar el problema que se requiere solucionar.

En el III capítulo se presenta un diagnóstico técnico que permite descubrir las debilidades de la empresa con el afán de poder analizarlas y buscar solucionar, en esta etapa del proyecto ya se revisa todo el procedimiento de ventas y los factores que fortalecen la gestión del personal que labora en este departamento.

En el IV capítulo ya se dan opciones de perfeccionamiento, es decir aquí se presenta ya la propuesta de mejoramiento con el análisis y justificación necesaria que respalda la implementación de esta propuesta. Aquí se plantean nuevamente los procedimientos pero con las correcciones que se necesiten para así cumplir con el objetivo de aprovechar al máximo los recursos y posibilidades y engrandecer la imagen y gestión del departamento de ventas Conauto Quito.

Finalmente esta el quinto capítulo el cual define desde el punto financiero el nivel de éxito que genera esta propuesta, es decir la rentabilidad que tendría el departamento analizado una vez que se hayan implementado los cambios, adicionalmente en esta etapa se mencionan los impactos que esto puede generar en los alrededores.

Para finalizar la investigación se plantean algunas conclusiones y recomendaciones que son de utilidad para este proyecto.

ABSTRACT

This manual of procedures for sales department of Conauto is showing a detailed analysis of the current reality of the department, their qualities and defects and finally some techniques, options and suggestions that could be applied to strengthen this department and the working team that conforms it.

In chapter I, is shown the history and their trajectory like company and especially as sales department what products they offer and which are the objectives and goals for the workers team, as well as the records and justification of the department.

To continue in chapter II, there are all the details form the department like the structure and the capacity that people in this department have in administrative, operative and technological aspects. In this chapter the development of each area is studied in order to be able to find the problem that is required to solve.

In the III chapter a technical diagnosis is presented to discover the weaknesses of the company, to analyze them and to look for a solution, in this stage of the project it is already revised the whole procedure of sales and the factors that strengthen the personnel's administration in this department.

In IV chapter shows options of improvement, those are presented with the analysis and necessary justification that supports the implementation of this proposal. Here it shows again the procedures but with the corrections that are needed to fulfill the objective, to take advantage of the maximum resources and possibilities, and to enlarge the image and administration of the sales department in Conauto Quito.

Finally this the fifth chapter defines the financial skills of the proposal, the profitability that would have the analyzed department, once the changes

have been implemented, additionally in this stage the impacts are mentioned in order to know how can be affected other sectors.

To conclude the investigation there are some summations and recommendations that are of utility for this project.