

Facultad de Ciencias y Sistemas

Manual de procesos y procedimientos para la adquisición de inventario, facturación y entrega en Casa McGregor ubicada en el kilómetro 4 carretera sur.

Trabajo de Taller Monográfico para optar al título de Ingeniero de Sistemas

Elaborado por:

Br. Charles Edward Kelly
Levy
Carnet: 2001-21864

Br. Gabriel Amaru Rosa
Soto
Carnet: 2001-21879

Br. Selim Gabriel Velarde
Castillo
Carnet: 20-19847-9

Tutor:

Msc. Hazzely del Carmen
Orozco Miranda

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedicamos primeramente a Dios quien ha sido nuestra inspiración y ayuda a lo largo del camino, de la misma manera a nuestros familiares y seres queridos quienes nos han apoyado de manera incondicional en este proceso, al igual a nuestra tutora quien con su guía nos ha acercado a lograr nuestros objetivos.

De manera muy especial también queremos dedicar este esfuerzo a esta honorable Institución, nuestra querida alma mater, cuyo gran equipo humano liderado por sus directivos, ha hecho posible esta oportunidad inigualable para cada uno de nosotros.

RESUMEN EJECUTIVO

En la actualidad Casa McGregor S.A. carece de una herramienta administrativa que sirva de apoyo para consultas, capacitaciones o directrices en cuanto al desarrollo de las actividades que conforman los procesos de las operaciones en el día a día.

“Los buenos controles mediante herramientas administrativas no son antagónicos a una cultura de bienestar y felicidad”. Bajo esta premisa se realizó un estudio de los procesos de adquisición, facturación y entrega de inventarios, procesos principales en el giro de negocio de Casa McGregor S.A. El objetivo principal del estudio es la creación de un manual de procesos y procedimientos para estos procesos, con el convencimiento que esta herramienta tendrá un impacto positivo en la filosofía organizacional de la empresa, mejorando la comunicación y el flujo de procesos entre los colaboradores que los desempeñan.

Primeramente, se logró documentar la relación fundamental que existe entre la filosofía organizacional de Casa McGregor y la consecución de los procesos y procedimientos actuales, sin lugar a duda en el análisis de la situación actual se pudo constatar que cada empleado realiza sus funciones con alto sentido de compromiso y aunque se dan situaciones incómodas por falta de conocimiento del flujo de procesos, logran sacar adelante las operaciones con trabajo en equipo.

Se diseñó, además, un Manual de Procesos y Procedimientos para los procesos de Adquisición, Facturación y Entrega de Inventarios, cada proceso detallado con sus procedimientos, políticas, integrantes y una representación gráfica para facilitar la comprensión de las interacciones que se dan entre cada colaborador.

Con esta información cada uno de los integrantes actuales de la fuerza laboral que componen estas áreas, tendrán acceso a información de primera mano que facilite la comprensión del flujo de las actividades, de igual forma para cada nuevo ingreso contarán con una herramienta administrativa para su inducción.

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	1
II.	ANTECEDENTES	3
III.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
IV.	JUSTIFICACIÓN	5
V.	OBJETIVOS	7
VI.	MARCO TEÓRICO	8
6.1	Manual	8
6.2	Manual de procesos y procedimientos	9
6.3	Diagnóstico organizacional	9
6.4	Estructura funcional	10
6.4.1	Organigrama	10
6.5	Diagramas de Flujo	11
6.6	Filosofía organizacional	12
6.6.1	Misión de la empresa	12
6.6.2	Visión de la empresa	13
6.7	Proceso	13
6.8	Procedimientos	14
	Capítulo I Diagnóstico de la situación actual de los procesos de adquisición, facturación y entrega de inventarios.	17
1.1	Generalidades de la empresa	17
1.2	Filosofía Organizacional	19
1.3	Misión actual	19
1.4	Visión actual	20
1.5	Valores actuales	20
1.6	Organización de colaboradores que participan en los procesos de Adquisición, Facturación y Entrega de Inventarios.	21
1.7	Descripción de los procesos de estudios	22
1.7.1	Descripción Proceso de Adquisición de Inventario	22
1.7.2	Descripción Proceso de Facturación y Entrega de inventario	23
1.7.2.1	Descripción Facturación y Entrega en Tienda	23
1.7.2.2	Facturación y Entrega a clientes fuera de la tienda.	24
1.8	Análisis Gráfico de los procesos de Adquisición, Facturación y Entrega en Casa McGregor.	25
1.8.1	Flujo de operaciones en el sistema ERP	25

1.8.2	Proceso de Adquisición de Inventario	27
1.8.3	Proceso de Facturación y entrega en tienda.	28
1.8.4	Proceso de Facturación y Entrega fuera de tienda	29
1.8.5	Proceso de Facturación y entrega Consignación	30
1.8.6	Proceso de Facturación y Entrega Proyectos	31
1.9	Análisis descriptivo de la situación actual de los procesos de adquisición, facturación y entrega de inventarios.	32
Capítulo II. Definición de los procesos y procedimientos relacionados a la adquisición, facturación y entrega de inventario.		36
2.1	Propuesta de Organigrama	36
2.2	Propuesta Proceso Adquisición de Inventario	37
2.3	Proceso de Facturación y entrega de Inventario	41
Capítulo III Manual de procesos y procedimientos para los procesos de Adquisición, Facturación y Entrega en Casa McGregor S.A.		49
3.1	Introducción del Manual	49
3.2	Objetivo del Manual	49
3.3	Base Legal	49
3.4	Manual de Procesos	50
3.4.1	Proceso de Adquisición de Inventario	50
3.4.1.1	Procedimiento de creación de orden de compra	51
3.4.1.2	Procedimiento de Recepción de Inventario	52
3.4.1.3	Procedimiento de Liquidación de Importación	53
3.4.1.4	Procedimiento de traslado y habilitación de Inventario para la venta	54
3.4.1.5	Diagrama de procesos y procedimientos Adquisición de Inventario	55
3.4.2	Proceso de Facturación y entrega de inventario en Sala de Ventas	56
3.4.2.1	Procedimiento de Facturación	57
3.4.2.2	Procedimiento de Entrega Técnica	59
3.4.2.3	Procedimiento Devolución o Anulación de Facturación	60
3.4.2.4	Diagrama de procesos y procedimientos Facturación y entrega en tienda	63
3.4.3	Proceso de Facturación y Entrega a Distribuidores o Comercios	64
3.4.3.1	Procedimiento de Facturación	65
3.4.3.2	Procedimiento de Entrega	66
3.4.3.3	Diagrama de procesos y procedimientos Facturación y entrega Distribuidores y Comercios.	67

3.4.4 Proceso de Facturación y Entrega a Distribuidores Consignación	68
3.4.4.1 Procedimiento de Traslado a Bodega de Consignación	69
3.4.4.2 Procedimiento de Facturación	70
3.4.4.3 Diagrama de procesos y procedimientos Facturación y entrega Distribuidores Consignación.	71
3.4.5 Proceso de Facturación y Entrega Proyectos	72
3.4.5.1 Procedimiento de Administración de Proyecto	73
3.4.5.2 Procedimiento de Facturación de Proyecto	74
3.4.5.3 Diagrama Proceso de Facturación y Entrega Proyectos	75
VIII. CONCLUSIONES	76
IX. RECOMENDACIONES	78
X. BIBLIOGRAFÍA	79
XI. ANEXOS	80
Anexo 1 Entrevista de acercamiento inicial con Gerencia	80
Anexo 2 Entrevista Gerente de Ventas	81
Anexo 3 Entrevista Coordinadores de divisiones comerciales:	82
Anexo 4 Entrevista Asesores Técnico de Ventas/ Coordinador de Rutas:	83
Anexo 5 Entrevista Gerente de operaciones:	84
Anexo 6 Entrevista Responsable de inventario:	85
Anexo 7 Entrevista Responsables/Fiscal de Bodega:	86
Anexo 8 Entrevista Auxiliar de Bodega/ Conductores:	87
Anexo 9 Entrevista Responsable de Importaciones:	88
Anexo 10 Formato de Observación de Campo	89
Anexo 11 Formato Factura Proveedor	90
Anexo 12 Formulario Alta de Proveedor	91
Anexo 13 Formulario Nuevo Artículo	92
Anexo 14 Formulario Orden de compra	93
Anexo 15 Formato impreso Orden de Compra	94
Anexo 16 Formulario Recepción de Artículos	95
Anexo 17 Formulario Liquidación de Artículos	96
Anexo 18 Formato Documento de Liquidación	97
Anexo 19 Formulario Factura de Proveedor	98
Anexo 20 Formulario Traslado de Inventario	99
Anexo 21 Formulario Cotización	100

Anexo 22 Formulario Alta de Clientes	101
Anexo 23 Formulario Orden de Ventas	102
Anexo 24 Formulario Salida de Artículos	103
Anexo 25 Formulario Factura	104
Anexo 26 Formulario Recibo de Pago	105
Anexo 27 Formulario Ajuste de Inventario	106
Anexo 28 Formulario Nota de Crédito	107
Anexo 29 Formulario Nota de Devolución	108
Anexo 30 Formulario Creación de Proyectos	109
Anexo 31 DISEÑO METODOLÓGICO	110
Diseño de la Investigación	110
Tipo de Investigación	110
Descripción del universo del estudio	111
Descripción de fuentes de información	111
Tipo de información requerida de las fuentes	112
Instrumentos para la recopilación de datos	113
Procedimiento para la recolección de la información	113
Procesamiento de la información	113
Tipo de análisis a realizarse con la información	114
Estructura del contenido de la monografía	114
Anexo 32 Recopilación de Información	115

I. INTRODUCCIÓN

Casa McGregor S.A es una empresa familiar ubicada en el KM 4 carretera sur en Managua. Originalmente suministraba equipos, insumos y accesorios a la industria minera desde el año 1938. Después del deceso del señor Donald Albert McGregor en el año 1942, de manera admirable, doña Albertina López de McGregor esposa del fallecido, mantiene a flote el negocio, lo diversifica y hace crecer hasta dejar el bastión a su hijo, actual director, Donald Alexander McGregor López y su nieto Donald Antonio McGregor Raskosky Gerente General.

Bajo la dirección actual, además del rubro de minería, Casa McGregor también es referencia nacional en tecnologías agroforestales, industriales y ferreteros, contando con una red de 750 distribuidores ferreteros y 40 distribuidores agroforestales especializados, además de 5 sucursales a nivel nacional, generando un impacto directo en sus clientes en todo el país bajo una cultura de bienestar y felicidad entre sus 155 colaboradores quienes constituyen el recurso más importante para esta organización.

Sin embargo, a pesar de todo el desarrollo que ha tenido Casa McGregor actualmente carece de una herramienta administrativa, específicamente un manual de procesos y procedimientos. Esta carencia en ocasiones causa situaciones tensas entre sus colaboradores, descoordinaciones, sobreesfuerzos y retrasos, todo por desconocimientos del flujo de información entre las áreas.

Por tanto, existe la oportunidad de contar con la descripción formal, mediante un documento, de la práctica del día a día de los colaboradores. Este documento detallará los lineamientos, normas y procedimientos a seguir, dentro de los procesos de adquisición, facturación y entrega de inventarios.

Por ello este trabajo investigativo contempla primeramente realizar un análisis de la situación actual relacionados a los aspectos organizativos, procesos y procedimientos desarrollados en estas actividades, seguidamente definir los procesos y procedimientos más influyentes para luego finalmente elaborar un manual de procesos y procedimientos para las actividades relacionadas a la

adquisición, facturación y entrega de inventarios en Casa McGregor como alternativa de crecimiento y mejora impactando de forma positiva en la relación entre sus colaboradores.

II. ANTECEDENTES

En casa McGregor el recurso humano es de vital importancia y se ha invertido bastante en la cultura de bienestar y felicidad a través de seminarios, actividades y beneficios constantes, esto sin duda ha creado un inmenso compromiso por parte de los colaboradores de trabajar en equipo buscando siempre lograr los objetivos planteados.

Este compromiso permite que, aunque no se cuente con un manual de procesos y procedimientos que detalle los flujos e interacciones entre los colaboradores, se logren con un esfuerzo mayor las metas como empresa en el día a día.

Se cuentan con fichas ocupacionales y perfiles de puestos de manera independiente por cada área de trabajo, pero esta información por el momento no es de dominio general, no está integrada con los procesos y procedimientos que permitan a cada colaborador entender su rol en el flujo de las operaciones relacionadas a los procesos en estudio.

Hasta el momento no se ha realizado un esfuerzo por la creación de una herramienta administrativa que condense todo este flujo de información para dominio general de los colaboradores.

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Casa McGregor es una empresa de tradición familiar cimentada en principios y valores del bien común, no escatima esfuerzos en su manera de motivar a sus colaboradores quienes son su activo más valioso. Su valor principal es la felicidad y bienestar tanto de colaboradores como de sus clientes. Esto ha creado una cultura de trabajo en equipo, sin duda alguna esta cultura ha sido una de sus mayores virtudes y fortalezas para lograr obtener resultados positivos.

Lamentablemente en los acercamientos iniciales con la gerencia manifestaba que esta sinergia lograda es interrumpida en muchas ocasiones por no tener establecido de manera clara los procesos y procedimientos de los cuales son responsables los colaboradores, esto se traduce en un sobreesfuerzo y descoordinaciones que causan fricciones y malestares entre el personal.

Esta situación con alcance general en todas las áreas se puede ver de manera acentuada en los procesos de inducción a los nuevos colaboradores. Hay un alto sentido de trabajo en equipo lo cual permite la transferencia de conocimientos y el echar a andar, pero no existe un documento establecido y claro de procesos y procedimientos al cual se pueda consultar, facilitando la integración de los nuevos colaboradores de manera fluida y sin demasiados conflictos.

El proceso de adquisición de inventario es otro ejemplo, se crean fricciones por demoras, expectativas sin fundamentos y sobreesfuerzos realizados por no tener establecido de manera clara los tiempos y procedimientos de este proceso.

IV. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo investigativo corresponde al área estratégica de Ingeniería de Procesos y Gestión Empresarial y a la línea de investigación: control y optimización de procesos. La creación de este manual de procesos y procedimientos le permitirá a la empresa tener bien definido cada uno de sus procesos y procedimientos para la adquisición, facturación y entrega de inventario, que son de vital importancia ya que involucran el resguardo y comercialización de los bienes y servicios ofrecidos por la empresa además de estar en contacto directo con los clientes.

Tendrá un impacto positivo en la cultura organizacional de Casa McGregor, cuyos valores principales son: Felicidad y Bienestar, Actitud positiva, Trabajo en Equipo, Confiabilidad y Excelencia, de manera transversal la consecución de este manual incrementará la escenificación de cada uno de ellos, en especial el trabajo en equipo, la búsqueda de la excelencia y la felicidad y bienestar de sus colaboradores en el sentido que cada quien sabrá qué realizar en los procesos de adquisición, facturación y entrega de inventario.

A nivel individual le permitirá a cada colaborador una mejor comprensión para la realización de sus funciones, mejora de la comunicación, disminución de esfuerzos innecesarios por desconocimiento, agilización en los tiempos de respuestas. Así como la mejora en los procesos de inducción a los nuevos colaboradores. Permitirá la fácil comprensión y mejora del flujo de procesos además de las interacciones entre los colaboradores, alineados siempre a la cultura organizacional de Felicidad y Bienestar en que se centra la visión y misión de Casa McGregor.

La idea es demostrar que los buenos controles y procedimientos establecidos a través del manual de procesos y procedimientos, en realidad no están divorciados de la cultura de felicidad y bienestar, muchas veces son vistos como burocracia o impedimentos que ralentizan el flujo de las acciones, pero en realidad es lo contrario, delimitan y regulan las interacciones entre áreas y colaboradores, permiten la fluidez de operaciones evitando redundancias, de esta forma tienen

un impacto directo en el buen funcionamiento, y por ende tranquilidad, bienestar y felicidad de los colaboradores.

Además, el manual de procesos y procedimientos sería una herramienta indispensable para la implementación del sistema de control interno, para todas las actividades y establecimiento de las responsabilidades de los colaboradores en el cumplimiento de los objetivos y filosofía organizacional de Casa McGregor.

V. OBJETIVOS

Objetivo General:

Elaborar un manual de procesos y procedimientos para la adquisición de inventario, facturación y entrega en Casa McGregor ubicada en el kilómetro 4, carretera sur.

Objetivos específicos

- Realizar el diagnóstico de la situación actual relacionado a los procesos y procedimientos ejecutados en la adquisición, facturación y entrega de inventarios.
- Definir los procesos y procedimientos relacionados a la adquisición, facturación y entrega de inventario.
- Diseñar el manual de procesos y procedimientos conforme a las actividades involucradas en la adquisición, facturación y entrega de inventarios.

VI. MARCO TEÓRICO

Para la elaboración del manual de procesos y procedimientos para la adquisición, facturación y entrega de inventarios en Casa McGregor es necesario plantear la base conceptual, definiciones y metodologías sobre los cuales se sustenta este trabajo investigativo.

6.1 Manual

Un manual es un documento que contiene de una manera ordenada, concisa y precisa información y/o instrucciones sobre historia, organización, políticas y/o procedimientos de una organización que se consideren necesarios para la mejor operatividad de la empresa.

Manual, según (Múnera Torres, 2002), ***“es la forma en la cual se gestionan, dentro de los diferentes procesos de la empresa, mecanismos mediante los cuales se pueda aprovechar de una forma inteligente todo el conocimiento que se maneja en la organización”***.

Otra definición, que plantea (Diamond, 1983) de los manuales, es la siguiente ***“... son un medio de comunicación muy especializado y requiere de habilidades de comunicación especializada, que se estructuran a través de pasos simples y lógicos”***.

El manual será una guía para entender el desarrollo de las actividades de adquisición, facturación y entrega de inventario de Casa McGregor, a quien competen esas actividades, cómo están compuestas, quienes son las autoridades, conocer los procesos de cada una de las actividades y el enfoque de la empresa.

De aquí parte la idea de la realización del manual, basada en un refuerzo para los planes de desarrollo que la empresa tenga visualizada a futuro, ya que, por medio de estos manuales se garantice el buen funcionamiento de sus actividades y procesos, así como las personas y/ o departamentos involucrados.

6.2 Manual de procesos y procedimientos

El manual de procesos y procedimientos es una herramienta muy útil para las empresas ya que les brinda de manera clara y detallada todas las actividades del día a día y la forma en que estas deben ser ejecutadas, mejorando el control efectivo del tiempo, flujo y comunicación entre las áreas.

“El manual de procedimientos es un documento que contiene las reglas y pautas que indican cómo deben ejecutarse ciertos procesos. Estos manuales permiten a las empresas guiar y administrar sus operaciones, estrategias y flujos de trabajo hacia resultados óptimos, así como mantener estándares de calidad y eficiencia.” (Rodríguez, 2023)

Con un manual de procesos y procedimientos, la empresa Casa McGregor podrá tener una guía clara de las actividades que se realizan en los procesos de adquisición, facturación y entrega de inventario, quienes, y cómo se llevan a cabo, y cuáles son los puntos críticos para el correcto funcionamiento de la operación general de estos procesos que son de vital importancia para la empresa.

6.3 Diagnóstico organizacional

El diagnóstico organizacional es un término referente a una de las fases del desarrollo organizacional, donde una empresa recurre a expertos y grupos de análisis, denominados consultores en el proceso, para solucionar ciertos problemas de posible carácter administrativo.

“El diagnóstico organizacional se define como la analítica de proporcionar a las organizaciones oportunidades de mejora, todo esto a través de un análisis profundo que permita conocer las debilidades y fortalezas de la empresa u organización.” (Rodríguez Estrada, 2019)

El Diagnóstico Organizacional, según (Vidal, 2013) ***“es considerado el pilar sobre el cual se estructura y controla la efectividad de diferentes procesos que involucran un cambio, ya que permite obtener un conocimiento actualizado del funcionamiento de las organizaciones, con el objetivo de***

delimitar estrategias de mejoras y enfrentar los cambios de modo dinámico y estratégico”.

Para Casa McGregor es necesario realizar un diagnóstico para determinar la situación actual de la organización y así tener un punto de partida para los cambios propuestos y formalizados por medio del manual de procesos y procedimientos para las actividades de adquisición, facturación y entrega de inventario.

6.4 Estructura funcional

La Estructura funcional es un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización, identificando cada puesto, su función y dónde se ubica dentro de la organización.

Según (Chiavenato I. , 2005), ***“la estructura funcional es el patrón para organizar el diseño de una empresa con el fin de conseguir las metas propuestas y lograr el objetivo. Al escoger una estructura adecuada se da a entender que cada empresa es diferente, y toman la estructura funcional que más se acomode a sus prioridades y necesidades, se debe reflejar la situación de la organización”.***

Por medio del análisis de la estructura funcional de forma general de toda la empresa y en forma particular de los colaboradores que conforman las actividades de adquisición, facturación y entrega de inventario de Casa McGregor, se podrán definir todas las características administrativas que la conforman, esto facilitará la comprensión de los procesos y procedimientos que la integran.

6.4.1 Organigrama

Un organigrama se puede describir como un instrumento utilizado en las ciencias administrativas, para representar de manera gráfica la estructura de una organización, exponiendo de manera clara los puestos, la división de funciones, los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y responsabilidad, los canales formales de comunicación, la naturaleza de los departamentos, los grupos de empleados y otras relaciones.

El organigrama, según (Franklin Fincowsky, 2004), **“facilita la aclaración de ideas referentes a la gestión de los recursos humanos y crea una versión accesible a simple vista de la estructura y funcionamiento de la empresa, reduciendo la necesidad de largas descripciones. Además, en este se puede observar de manera rápida quién depende de quién, las peculiaridades de la empresa que pueden definir puntos fuertes o débiles, y la integración general del recurso humano a la operación de la organización”**.

Entender bien las jerarquías, líneas de autoridad y responsabilidad de cada uno de los colaboradores que participan en las actividades de adquisición, facturación y entrega de inventario en Casa McGregor facilitará la comprensión de cada uno de los procesos y procedimientos de los cuales participan en su día a día, de ahí la importancia de la construcción del organigrama.

6.5 Diagramas de Flujo

En el diagrama de flujo se representan todos los pasos, las secuencias y las decisiones de un proceso o flujo de trabajo. Si bien hay muchos tipos diferentes de diagrama de flujo, el diagrama básico es un mapa de procesos en su forma más simple. Es una herramienta muy potente que se puede aplicar en muchos campos diferentes para la planificación, visualización, documentación y mejora de los procesos.

Los ingenieros industriales Frank y Lillian Gilbreth presentaron esta herramienta por primera vez en la Sociedad Americana de Ingenieros Mecánicos (American Society of Mechanical Engineers ASME) en 1921. Desde entonces, los diagramas de flujo han servido para perfeccionar, estandarizar y optimizar procesos en los más variados sectores.

Según (Chiavenato, 1993): **“Deben permitir al analista asegurarse que ha desarrollado todos los aspectos del procedimiento. Dar las bases para**

escribir un informe claro y lógico. Es un medio para establecer un enlace con el personal que eventualmente operará el nuevo procedimiento.”

El Diagrama de Flujo sin duda será la herramienta principal que permitirá determinar los procedimientos que conforman cada proceso de las actividades de adquisición, facturación y entrega de inventario de casa McGregor facilitando el análisis de estas.

6.6 Filosofía organizacional

La filosofía organizacional es el sistema de valores y creencias de una organización. Está compuesta por una serie de principios, que se basan en saber quiénes somos, en que se cree, es decir, ideas, valores; cuáles son sus preceptos; así como, conocer los compromisos y responsabilidades.

Entender la filosofía organizacional de Casa McGregor permitirá dar sentido a la investigación alineando los procesos y procedimientos, de las actividades de adquisición, facturación y entrega de inventario, a la consecución de su misión y visión.

6.6.1 Misión de la empresa

La misión de una empresa es una breve descripción del propósito de tu negocio y cómo aporta valor al público a través de los tipos de productos o servicios que brindas. Básicamente se trata de resumir quién eres, qué haces y porqué lo haces.

Según (Chiavenato I. , 2009), **“todas las organizaciones tienen una misión que cumplir, lo cual significa recibir un encargo. La misión que representa la razón de existencia de la empresa es la finalidad o motivo que condujo a la creación de la organización, es la finalidad o el motivo que condujo a la creación de la organización, y al que debe servir”**.

“Una definición de la misión organizacional debe responder a tres preguntas básicas: ¿Quiénes somos? ¿Por qué lo hacemos? La misión incluye los objetivos esenciales del negocio y, generalmente, se focaliza fuera de la

empresa, es decir, en la atención a exigencias de la sociedad, del mercado o del cliente.” (Chiavenato I. , 2009)

La misión en Casa McGregor servirá de guía para alinear cada una de las actividades, procedimientos y procesos de cada colaborador de las áreas de investigación buscando como objetivo principal el cumplimiento de esta.

6.6.2 Visión de la empresa

La visión se refiere a dónde se dirige esta compañía y cuáles son sus metas a medio y largo plazo. La visión permite definir el camino que se debe seguir para alcanzar las metas propuestas

Según (Chiavenato I. , 2009), ***“la visión es la imagen que la organización tiene de sí misma y de su futuro. Es el arte de verse proyectada en el tiempo y el espacio. En general, la visión está más orientada hacia lo que la organización pretende ser que hacia lo que realmente es. Desde esta perspectiva, muchas organizaciones asumen la visión como el proyecto que le gustaría materializar dentro de cierto plazo y el camino que pretende seguir para llegar allá. El término visión se utiliza para describir un claro sentido del futuro y la comprensión de las acciones necesarias para convertirlo en éxito rápidamente”.***

Entender la visión de Casa McGregor permitirá desarrollar o mejorar aquellos procesos y procedimientos que ayuden a cumplirla en un mediano o largo plazo, es decir todas acciones que permitan concretar esos objetivos planteados.

6.7 Proceso

Proceso es una serie de fenómenos o sucesión de fenómenos; estos a su vez se desarrollan en un periodo de tiempo determinado y cuyas fases o etapas consecutivas suelen conducir hacia un fin específico.

“La palabra proceso es un sustantivo masculino que se refiere de un modo general a la acción de ir hacia adelante. Proviene del latín processus, que significa avance, marcha, progreso, desarrollo”. (Significados.com, s.f.)

En el ámbito empresarial, un proceso es un conjunto de actividades en secuencia con un fin específico dentro de la operación general de la empresa.

Estos pueden definirse y clasificarse según el área al que pertenecen, en este caso las actividades de adquisición, facturación y entrega de inventario de Casa McGregor que serán objetos de la investigación, tener una documentación clara de su correcta realización es importante para la consistencia de su realización y de sumo beneficio para ellas.

6.8 Procedimientos

Los procedimientos son fundamentales para planear adecuadamente, dado que determinan el orden lógico que deben seguir las actividades, promueven la eficiencia y especificación, delimitan responsabilidades, evitan duplicidades, determinan cómo deben ejecutarse las actividades, y también cuándo y quién debe realizarlas, son aplicables en actividades que se presentan repetitivamente.

“Los procedimientos son una serie de labores concatenadas, que constituyen una sucesión cronológica y el modo de ejecutar un trabajo, encaminados al logro de un fin determinado. Se dice que es una serie de labores concatenadas, porque son una variedad de diferentes operaciones que se enlazan entre sí sucesivamente hasta llegar al resultado deseado. Es una sucesión cronológica ya que suceden o siguen una tras otra en tiempos subsecuentes y en orden lógico, dando una respuesta a la pregunta ¿cuándo? Y finalmente la manera de ejecutar un trabajo. Porque nos indica el ¿cómo?, el ¿quién? y el ¿dónde? del trabajo”. (Gómez Ceja, 1995)

Los procedimientos son parte integral del manual y estos estarán descritos según el giro de negocios de Casa McGregor de tal forma que puedan ser más operativos, lograr una mejor comunicación entre las áreas involucradas, eliminar los cuellos de botella, optimizar procesos, delegar funciones entre muchas

actividades que serán un factor cambio en la medida que se use dicha herramienta.

Los resultados que pueda tener Casa McGregor aplicándose dichos procedimientos puede verse reflejado a pequeño o largo plazo, dependiendo del modo en que este manual se esté aplicando. Al final las actividades realizadas son de manera individual y el resultado de ellas será colectivo.

CAPÍTULO I

Diagnóstico de la situación actual de los procesos de Adquisición, Facturación y Entrega de Inventario



McGregor

CULTURA DE FELICIDAD Y BIENESTAR

Capítulo I Diagnóstico de la situación actual de los procesos de adquisición, facturación y entrega de inventarios.

Este capítulo muestra el análisis de la situación actual de los procesos de adquisición, facturación y entrega de inventario en Casa McGregor S.A., la manera en que estos se alinean a la filosofía organizacional para el cumplimiento de la misión y visión de esta, además de la organización de los colaboradores que forman parte de las diferentes áreas que realizan estos procesos.

1.1 Generalidades de la empresa

Casa McGregor es una empresa familiar que promueve el bienestar y la felicidad de sus colaboradores como su filosofía organizacional, a como lo demuestran las palabras de su Gerente General don Donald McGregor: ***“Si superas las expectativas de tus colaboradores, ellos se encargaran de superar las expectativas de tus clientes”***.

El giro de negocio de Casa McGregor es proveer soluciones tecnológicas integrales y confiables que mejoran la eficiencia y rentabilidad de sus clientes con destacados productos en el área agroindustrial, agropecuaria, forestal, construcción, riego y ferretero.

En Casa McGregor se distribuyen equipos de calidad mundial. Se enfocan en obtener los mejores conocimientos para proveer nuevas tecnologías y garantizar la inversión de pequeños, medianos y grandes productores nicaragüenses, aumentándoles su eficiencia, rentabilidad y felicidad.

Dentro de su gran diversidad de productos se pueden encontrar equipos para alimentación ganadera, instalación y adecuación de salas de ordeño, equipos de lechería, sistemas de riego, equipos de generación eléctrica, entre otros equipos del área agrícola, pecuaria, agroindustrial, construcción y ferretero.

En Casa McGregor se utiliza la filosofía del círculo de oro, es una metodología que se enfoca en el propósito y en los ideales de las corporaciones para inspirar en lugar de vender.

A continuación, el **círculo de oro** Casa McGregor:

Figura 1 Círculo de oro de Casa McGregor



Fuente: Casa McGregor

¿Qué hacemos? Proveemos soluciones tecnológicas Integrales y Confiables que mejoran la eficiencia y rentabilidad de nuestros clientes.

¿Cómo lo hacemos? Por medio de nuestros valores:

- a) Bienestar y Felicidad
- b) Actitud Positiva
- c) Confiabilidad
- d) Excelencia
- e) Trabajo en Equipo.

¿Por qué hacemos lo que hacemos? Porque nos apasiona mejorar la calidad de vida brindando bienestar y felicidad a nuestros colaboradores, sus familias, nuestros clientes y a la comunidad en general.

La integración de esta filosofía en las responsabilidades del día a día le permite a cada colaborador desempeñar de la mejor manera sus funciones con un alto sentido de pertenencia además de compromiso, sin embargo, se pudo observar que debido a la falta de documentación y lineamientos bien establecidos se dan algunos malentendidos originando problemas de comunicación que en ocasiones afecta el flujo de los procesos en las diferentes áreas, por ende al ambiente de felicidad y bienestar.

1.2 Filosofía Organizacional

En la actualidad con mucha frecuencia se afirma que el recurso más importante en las empresas es el recurso humano. Casa McGregor está invirtiendo en su cultura estimulando en sus colaboradores el desarrollo como persona, más allá de los conocimientos y habilidades laborales, apuntando a contar siempre con personas felices, garantizando así el éxito en sus gestiones con un personal motivado, comprometido y leal. Esto se traduce en estabilidad laboral, por ende, baja rotación y mayor productividad.

Actualmente la filosofía organizacional de Casa McGregor gira en torno a la felicidad y bienestar de cada uno de sus colaboradores y que esto tenga un efecto expansivo a sus clientes.

1.3 Misión actual

Somos una empresa familiar dedicada a la comercialización de productos agroindustriales, agropecuarios, forestales, de construcción, riego y ferretero que provee a pequeños, medianos y grandes productores del país, soluciones tecnológicas integrales de equipos e insumos de la más alta calidad y eficacia, a través de un excelente servicio técnico de nuestro equipo de profesionales para la mejora, eficiencia y productividad de nuestros clientes.

Lograr esto debe de resultar en un adecuado retorno a la inversión de los socios de Casa McGregor, una mejoría en la vida de las familias de nuestro personal, y por lo tanto en un aporte positivo al desarrollo de Nicaragua.

1.4 Visión actual

Ser año con año la empresa líder en Nicaragua proveedora de equipos e insumos agroindustriales de calidad mundial con respaldo técnico de alta calificación que garanticen a productores nicaragüenses eficiencia, rentabilidad y felicidad atendidos por un equipo técnico de profesionales.

1.5 Valores actuales

Confiabilidad: Cumplimos lo prometido seguros de nuestra calidad. En Casa McGregor deseamos ganarnos la confianza de toda persona y organización con que nos relacionamos.

Excelencia: Tenemos el hábito de lograr grandes cosas siendo excepcionales en los detalles. En Casa McGregor siempre vamos más allá de lo esperado.

Bienestar y Felicidad: Aseguramos nuestro bienestar integral para mejorar la calidad de vida de los demás. En Casa McGregor promovemos y le deseamos el bienestar y la felicidad a nuestros clientes, colaboradores y comunidad en general.

Actitud Positiva: Siempre adoptamos la mejor perspectiva ante toda situación. En Casa McGregor nos gusta trabajar en un ambiente positivo y promovemos una cultura de "Si Podemos".

Trabajo en Equipo: Nos comprometemos a aportar en equipo para brindar las mejores soluciones integrales. En Casa McGregor trabajamos en equipo creando una sinergia en la cual la suma es más que las partes.

1.6 Organización de colaboradores que participan en los procesos de Adquisición, Facturación y Entrega de Inventarios.

En lo que corresponde a los procesos de adquisición, facturación y entrega de inventarios, los colaboradores que realizan estos procesos pertenecen a tres gerencias de la empresa, las cuales son: Gerencia de Operaciones, Gerencia Financiera y Gerencia de Ventas. Casa McGregor por decisión Gerencial no cuenta con un organigrama establecido como un documento formal, ya que se promueve la integración de cada colaborador en sus equipos, más que como un puesto de trabajo, un elemento clave en la obtención de los objetivos con sus aportes ejemplificando los valores de la cultura de felicidad.

Bajo la Gerencia de Operaciones se encuentran a los siguientes puestos de trabajo que participan en los procesos antes mencionados:

- Responsable de Importaciones
- Responsable de Inventarios
- Responsable de Bodega
- Responsable de Repuestos
- Fiscal de Bodega
- Auxiliar de Bodega/Entregas técnicas

Bajo la Gerencia de Ventas se encuentran los siguientes puestos:

- Coordinadores de División y Marcas
- Asesores Técnicos de Ventas (Rutas Ferreteras, Tiendas, Proyectos, Industria)

Bajo la Gerencia Financiera para los procesos correspondientes a la adquisición, facturación y entrega de inventario:

- Responsable de proveedores
- Responsable cartera y cobro
- Tesorería (Cajera)
- Contabilidad

Soportados en las entrevistas realizadas a los colaboradores se sabe que las jerarquías solamente son respetadas en los niveles superiores en cuanto a las gerencias, en los siguientes niveles se dan conflictos por no estar establecidos las cadenas de mando en el flujo de los procesos.

1.7 Descripción de los procesos de estudios

En este apartado se brinda una descripción general de los procesos seleccionados en Casa McGregor para realizar el análisis de la situación actual. A través de una representación gráfica se representan de manera general las interacciones entre los diferentes procedimientos que son parte de estos procesos.

1.7.1 Descripción Proceso de Adquisición de Inventario

En Casa McGregor el 98% de los artículos que se venden son importados solamente el 2% es compra local. El proceso de adquisición de inventario inicia con las negociaciones que se dan entre la gerencia de ventas o los coordinadores de división y marcas con los proveedores nacionales y extranjeros, esta negociación en realidad es a partir del previo estudio del stock y rotación de inventario además de las proyecciones de ventas. Se genera lo que es la orden de compra de los proveedores quienes generan su factura. Este documento es utilizado por el responsable de importaciones para dar entrada en el sistema informático de Casa McGregor lo que es la orden de compra, esta orden debe ser aprobada por el Gerente de Ventas antes de ser recibido por el responsable de bodega también en el sistema.

Una vez nacionalizado el producto se contrata un transporte externo para llevarlos de los almacenes al Centro de Distribución en Monseñor Lezcano en donde se realiza una verificación física contra factura por el fiscal de Bodega y/o Responsable de Bodega, queda todo por escrito en un correo electrónico y se reporta si hay sobrante o faltante o algo en mal estado.

Después de la verificación en Bodega del físico, el responsable de bodega hace la recepción en sistema del inventario en una bodega virtual que se llama bodega de importaciones, esta bodega es utilizada para la liquidación de los productos la cual es realizada por la responsable de importaciones. De manera simultánea después de la recepción en el sistema ya se puede convertir esa orden de compra en una factura la cual se utilizará por la responsable de proveedores para programar el pago al proveedor.

Una vez agregados los costos adicionales de la importación (la liquidación) se emite el documento de liquidación desde el sistema que muestra los nuevos costos de los artículos, este se envía a los coordinadores de división para que ellos determinen si es necesario ajustar los precios según la política de margen establecida. El coordinador de ventas envía esta información a la responsable de inventario para hacer los cambios en los precios de ser necesario o asignar precio en el caso de que los productos sean nuevos.

Cuando la revisión y asignación de precios ya está completada se puede realizar el traslado de los productos en el sistema y físico a las bodegas correspondientes donde ya estarán disponibles para la venta.

1.7.2 Descripción Proceso de Facturación y Entrega de inventario

El proceso de facturación y entrega de inventario varía según la localidad en que se despacha el producto ya sea en tienda o fuera de la tienda.

1.7.2.1 Descripción Facturación y Entrega en Tienda

El proceso de facturación y entrega de inventario en tienda comienza con la visita del cliente a la tienda, inmediatamente es recibido por un asesor técnico de ventas quien consulta cuál es su necesidad, si el asesor tiene la capacidad de brindar atención a la necesidad del cliente procede a ofertarle el producto conforme a los requerimientos que solicita, en caso contrario es referido a otro asesor o coordinador que pueda garantizar que el cliente reciba la mejor solución para el requerimiento que presenta. Si el cliente es nuevo se recopilan los datos para darle de alta en el sistema, los de rigor son Nombre o razón social, Cédula o RUC,

teléfono y domicilio, ya ingresados los clientes en el sistema se procede a realizarles las órdenes de venta si desean comprar de manera inmediata el producto o una cotización si solamente desean tener los precios de los artículos para comparaciones o futuras compras.

Una vez creada la orden de venta ya sea de forma inmediata o a partir de una cotización, se realiza la descarga de inventario en el sistema luego el cliente puede pasar a caja cancelar su factura, se le entrega la factura al cliente con el cual retira su producto en el área de entregas técnicas. En caso de que sean maquinarias o equipos se realiza una entrega técnica en donde se prueba el equipo y se le dan las instrucciones al cliente, ya probados se procede a rellenar los datos de garantías y se les entrega el producto a los clientes. En caso de que sean otro tipo de producto como repuestos, soldaduras, discos de corte etc. se muestran a los clientes en una zona visible para la cámara de seguridad para que quede evidencia de lo que se está despachando.

1.7.2.2 Facturación y Entrega a clientes fuera de la tienda.

El proceso de facturación y entrega a distribuidores puede iniciar de varias maneras, puede ser por una llamada de los clientes a su asesor técnico de ventas, por un correo o en una visita del asesor a la localidad del cliente, en ocasiones por compras menores también cuando los distribuidores realizan una visita a la sucursal.

En el caso de los distribuidores autorizados en su mayoría son pedidos de reabastecimiento de inventario, el asesor técnico de ventas levanta el pedido, crea la orden de venta en el sistema, en estos casos normalmente suelen ser facturas de crédito por lo cual solicita la aprobación al departamento de créditos quienes revisan el estatus del cliente para aprobar o denegar la solicitud. Si se aprueba la solicitud el responsable de bodega hace el despacho de inventario desde el sistema, luego la cajera procede a realizar la factura.

También existen clientes como industrias, estado y otras instituciones que hacen sus pedidos a los asesores técnicos de ventas ya sea por teléfono o correo, con ellos se sigue el mismo proceso mencionado anteriormente.

Con la factura en mano el equipo de bodega prepara el despacho físico de la mercadería para ser distribuida según la ruta trazada para ese día en los camiones de la empresa, en otros casos también se utiliza el servicio de correo para enviar los productos junto con sus facturas correspondientes.

El distribuidor también tiene la opción de solicitar productos consignados. En estos casos se hace un traslado de los artículos a las bodegas de consignación de los distribuidores, se envían los artículos y una vez que facturan a los clientes finales se les hace su factura correspondiente desde su bodega de consignación y se le envía factura para cobro al distribuidor.

Existe también la facturación de servicios como proyectos, es este caso previa autorización se crea el proyecto en el sistema, se ejecutan ajustes de inventarios para darle salida a los artículos que se usarán en el proyecto, estos se cargan junto con las facturas de gastos relacionados al proyecto, una vez culminado el proyecto se genera orden de venta con el nombre del servicio brindado, Se solicita la aprobación si es factura de crédito. Por último, se factura la orden de venta y el asesor de ventas entrega su factura al cliente.

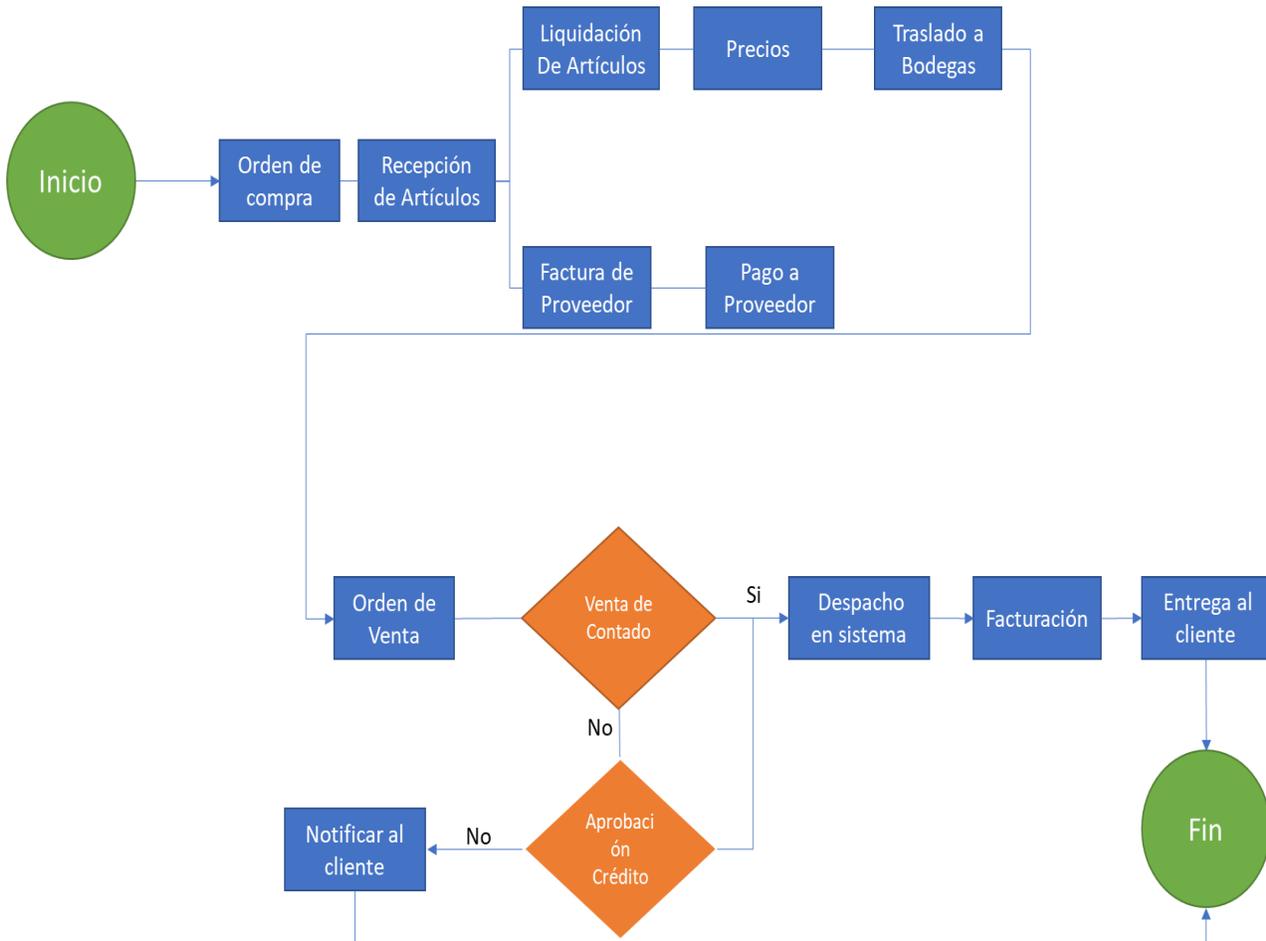
1.8 Análisis Gráfico de los procesos de Adquisición, Facturación y Entrega en Casa McGregor.

En la siguiente sección a través de diagramas de flujo se realiza el análisis actual de las diferentes actividades involucradas en la adquisición, facturación y entrega de inventarios.

1.8.1 Flujo de operaciones en el sistema ERP

En Casa McGregor utilizan su sistema de planificación de recursos como ente de control de todas las actividades que se realizan en la empresa. A continuación, en la figura 2 se presenta el diagrama de flujo general de las operaciones que se realizan en el sistema de información de la empresa, en cuanto a los procesos de Adquisición, facturación y entrega, lo que permite ver como se interrelacionan los procesos de las diferentes áreas.

Figura 2 Ilustración del flujo de las operaciones en el Sistema.

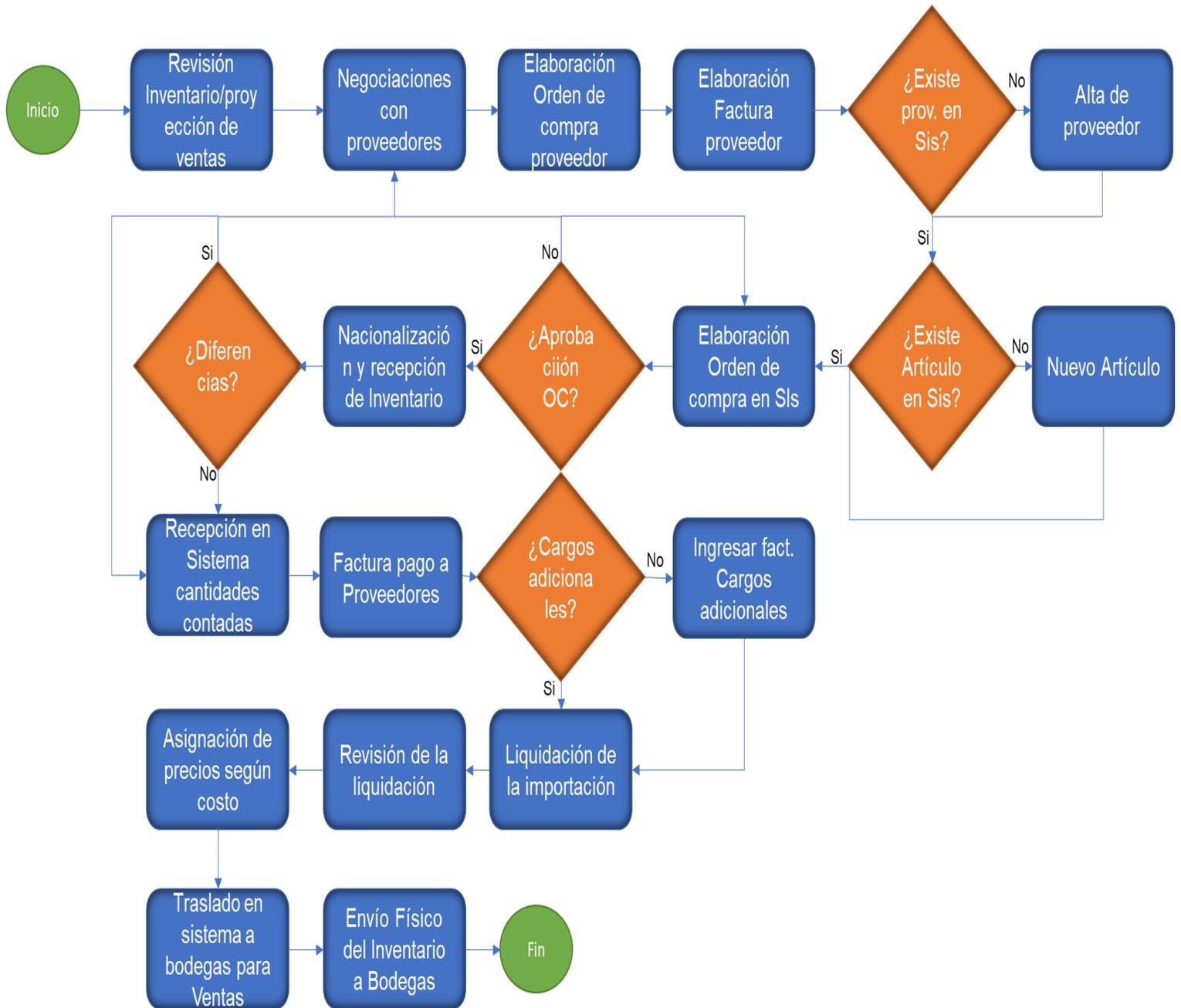


Fuente: Elaboración propia

1.8.2 Proceso de Adquisición de Inventario

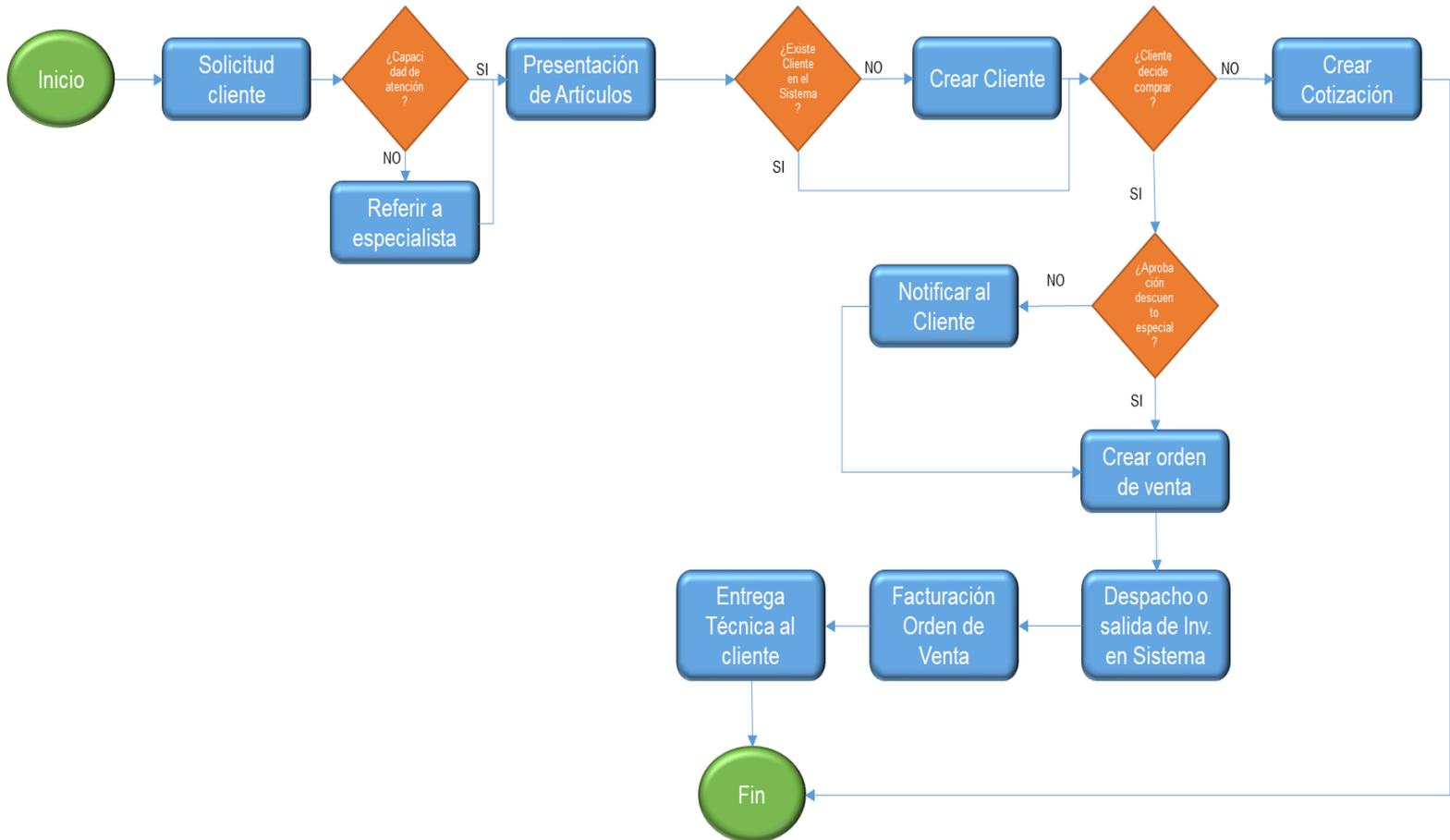
Figura 3 Ilustración proceso Adquisición de Inventarios

Fuente: Elaboración propia



1.8.3 Proceso de Facturación y entrega en tienda.

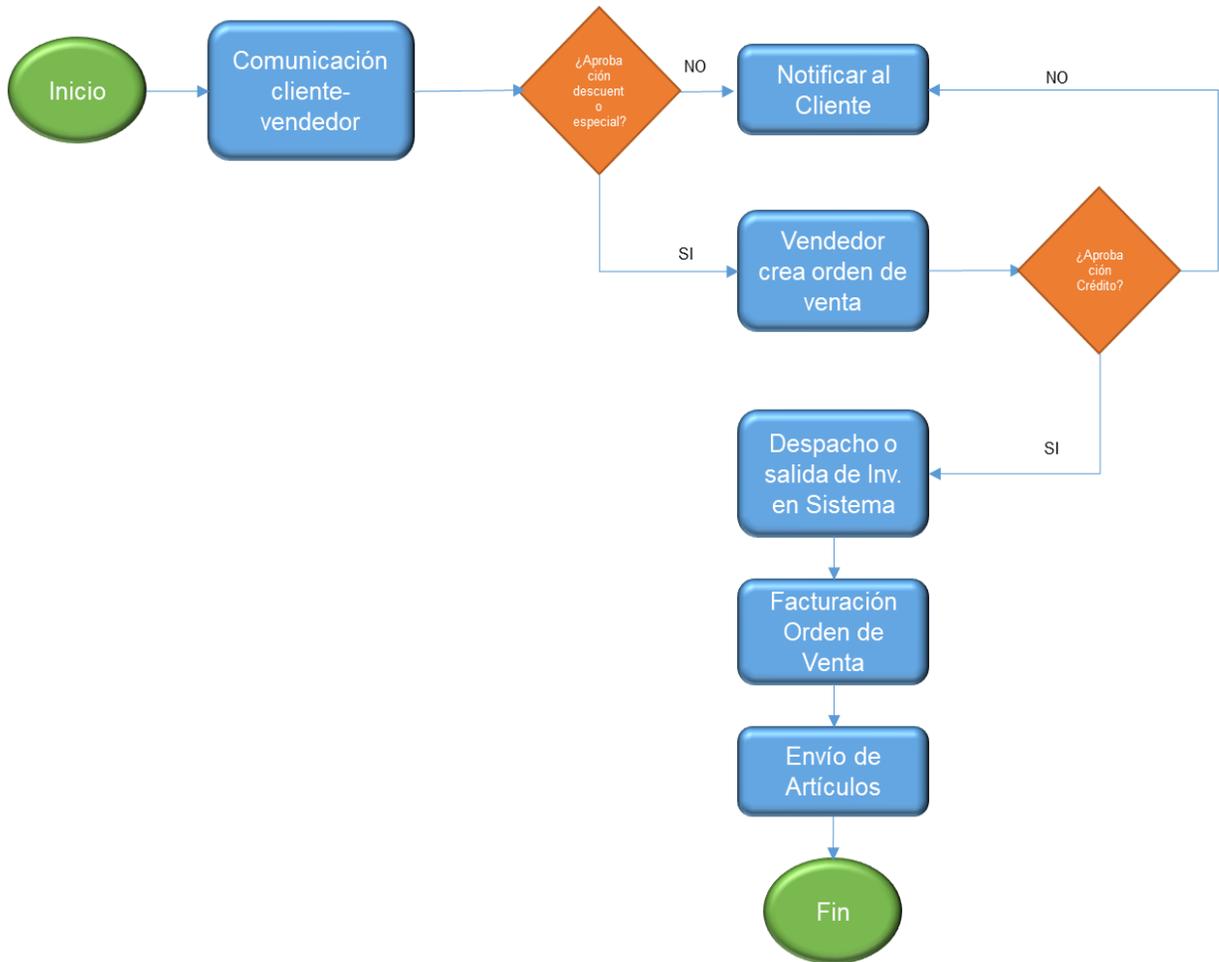
Figura 4 Ilustración Proceso de Facturación y entrega en tienda



Fuente: Elaboración propia

1.8.4 Proceso de Facturación y Entrega fuera de tienda

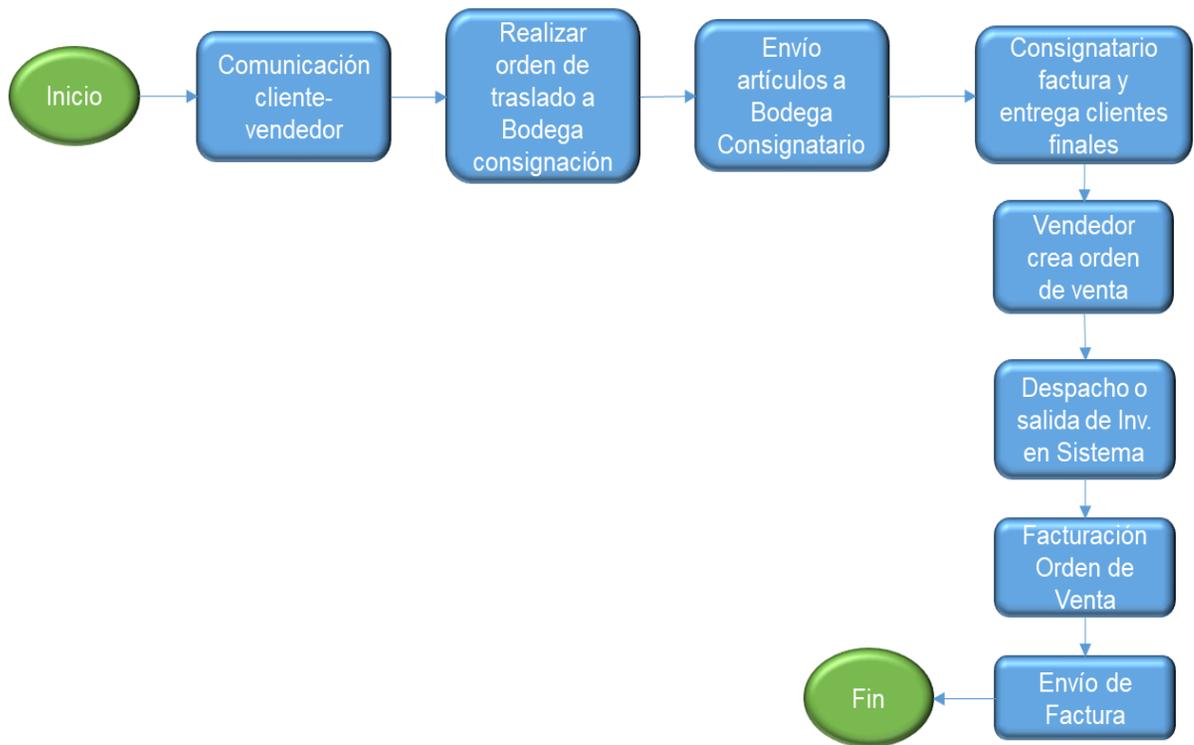
Figura 5 Ilustración Proceso de Facturación y Entrega fuera de la tienda



Fuente: Elaboración propia

1.8.5 Proceso de Facturación y entrega Consignación

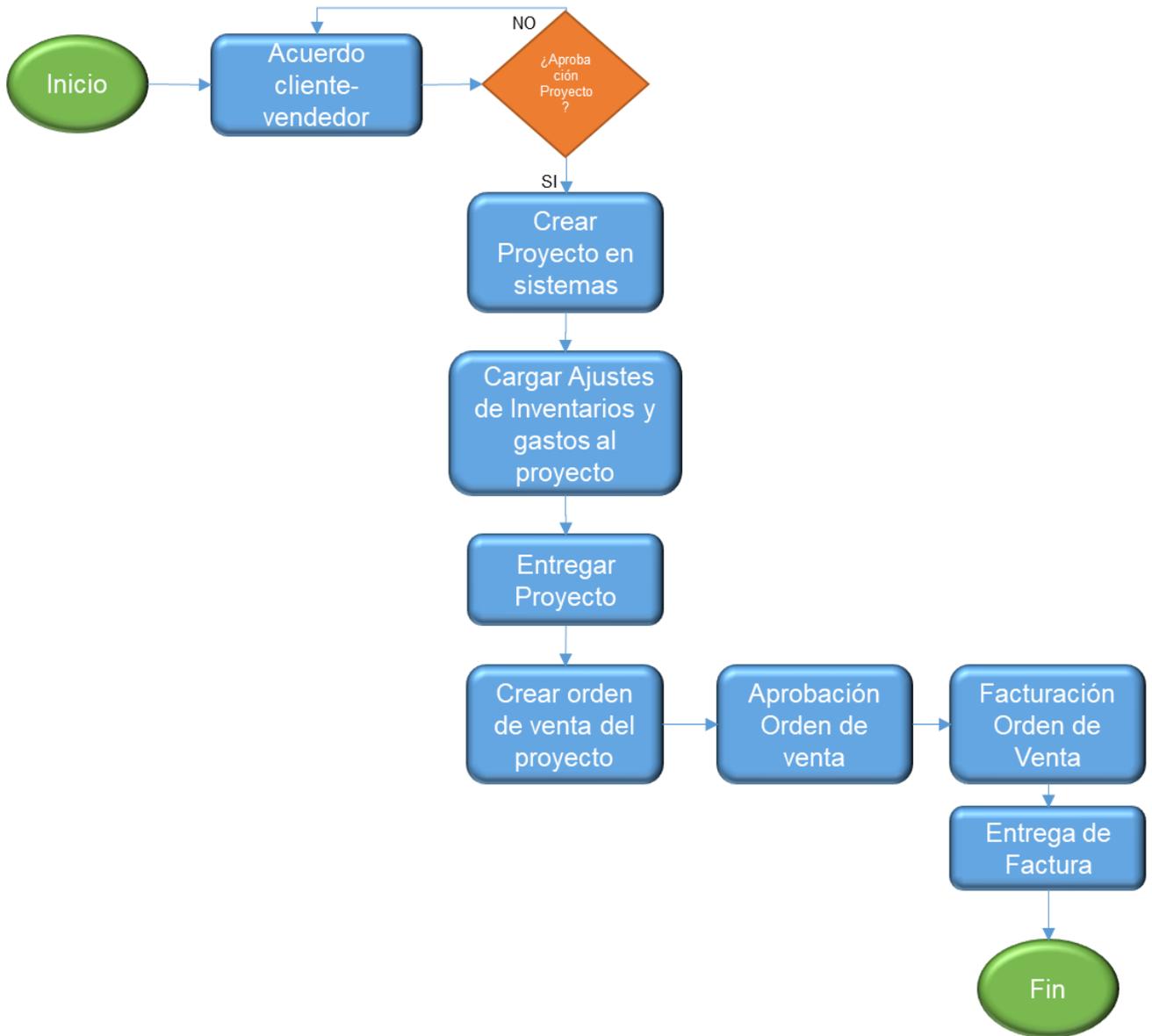
Figura 6 Ilustración Proceso de Facturación y entrega Consignación



Fuente: Elaboración propia

1.8.6 Proceso de Facturación y Entrega Proyectos

Figura 7 Ilustración Proceso de Facturación y Entrega Proyectos



Fuente: Elaboración propia

1.9 Análisis descriptivo de la situación actual de los procesos de adquisición, facturación y entrega de inventarios.

En cuanto a lo que se refiere a los procesos de Adquisición, facturación y entrega de inventario, los colaboradores involucrados en estos procesos demuestran un alto sentido de pertenencia y compromiso con la empresa Casa McGregor, esto permite que se desenvuelvan en un excelente clima laboral.

Hay apertura a compartir conocimientos e información para el desarrollo de las funciones, aunque también es evidente que carecen de una documentación que sea de dominio público a la cual se pueda consultar en caso de dudas o confusiones que se dan en el día a día.

Las jerarquías no están establecidas a través de un organigrama definido en los departamentos, sólo a nivel de gerencias, esto debido a la filosofía organizacional de la gerencia de puertas abiertas a todos los niveles, esto produce a veces conflictos entre los colaboradores que no acatan instrucciones que no vienen desde un puesto gerencial.

Todas las comunicaciones de procedimientos formales se dan a través del correo electrónico institucional que sirve de respaldo de las decisiones que se toman en cuanto a procedimientos extraordinarios.

En el *Proceso de Adquisición de Inventario* no se están ingresando en el sistema información de vital importancia para el seguimiento de las importaciones como los Incoterms, vías de transporte de la embarcación, estatus de la importación entre otros. Esta información podría facilitar la creación de informes automáticos en el sistema para el seguimiento de los coordinadores de ventas.

Una de las amenazas es quedarse sin inventario, y para eso se trabaja arduamente en conjunto al equipo de ventas para coordinar los pedidos, tiempos de flete y nacionalización para estar siempre a tiempo con los clientes y/o pedidos especiales además del inventario de productos estrella.

Otra amenaza es no cumplir con los tiempos de entrega acordados con los clientes ya que se dan demoras en las importaciones o por acuerdos de entrega

sin haber contado con el tiempo para la desembarcación y liberación de los artículos por parte de la Dirección General de Aduanas.

De manera general se puede concluir que la empresa tiene mucha experiencia en la importación de productos, buena logística de la distribución de los productos tanto interno como externo, y además del gran control de inventario para evitar pérdidas, sin embargo es importante dejar documentado todos estos procesos en un manual.

Para el *Proceso de Facturación y entrega* los canales de ventas en Casa McGregor son: Distribución, Cliente Final. E-Commerce y Proyectos, y las clasificaciones de los artículos se dividen en: División Comercial, Marca, Familia, Subfamilia y sub-subfamilia. Esto provoca que existan en la empresa varias especializaciones entre los asesores para lograr brindar la mejor atención a cada uno de los clientes, debido a esta segmentación en ocasiones se dan fricciones entre los asesores técnicos de ventas por disputas en la atención de los clientes, ya que es posible que varios vendedores atiendan al mismo cliente dependiendo del artículo que este solicita, no existe un lineamiento en este aspecto, y muchas veces no es respetado el código de honor con tal de lograr sus metas de ventas.

Actualmente cuentan con una política de créditos, política de descuentos y política de devoluciones que se ejecutan en el proceso de facturación de los clientes, las cuales deben de quedar descritos en cada procedimiento correspondiente del manual.

Por el giro de negocios de Casa McGregor el éxito de este proceso radica en el conocimiento técnico de los productos y el acompañamiento que se da a los clientes en todos los niveles, en esto Casa McGregor se destaca por la preparación técnica que se le da a cada uno de sus asesores de ventas.

Sin duda el factor humano su pieza principal, aunque en algunos casos esto se lleva a los extremos ya que algunos asesores técnicos de ventas también desempeñan funciones añadidas que en ocasiones afecta su rendimiento en las ventas.

El proceso de Facturación y Entrega se caracteriza por el alto conocimiento técnico de los colaboradores involucrados, la relación entre Gerencia de ventas, Coordinadores y asesores de ventas para la facilitación de información ejemplificando un excelente trabajo en equipo, alineándose así a lo que es la filosofía organizacional de Casa McGregor.

Los procesos de adquisición, facturación y entrega de inventarios en casa McGregor son sin duda el centro de todas las operaciones en la empresa, todo gira alrededor de estos procesos principales. Los colaboradores gracias a su gran sentido de compromiso y trabajo en equipo logran desarrollar estos de manera satisfactoria, aunque se tiene margen de mejora en puntos específicos de cada proceso además de ser necesario practicar el respeto a las jerarquías como parte de su cultura organizacional, estos puntos serán abordados en el siguiente capítulo.

CAPÍTULO II

Definición de los procesos y procedimientos relacionados a la Adquisición, Facturación y Entrega de Inventario



Capítulo II. Definición de los procesos y procedimientos relacionados a la adquisición, facturación y entrega de inventario.

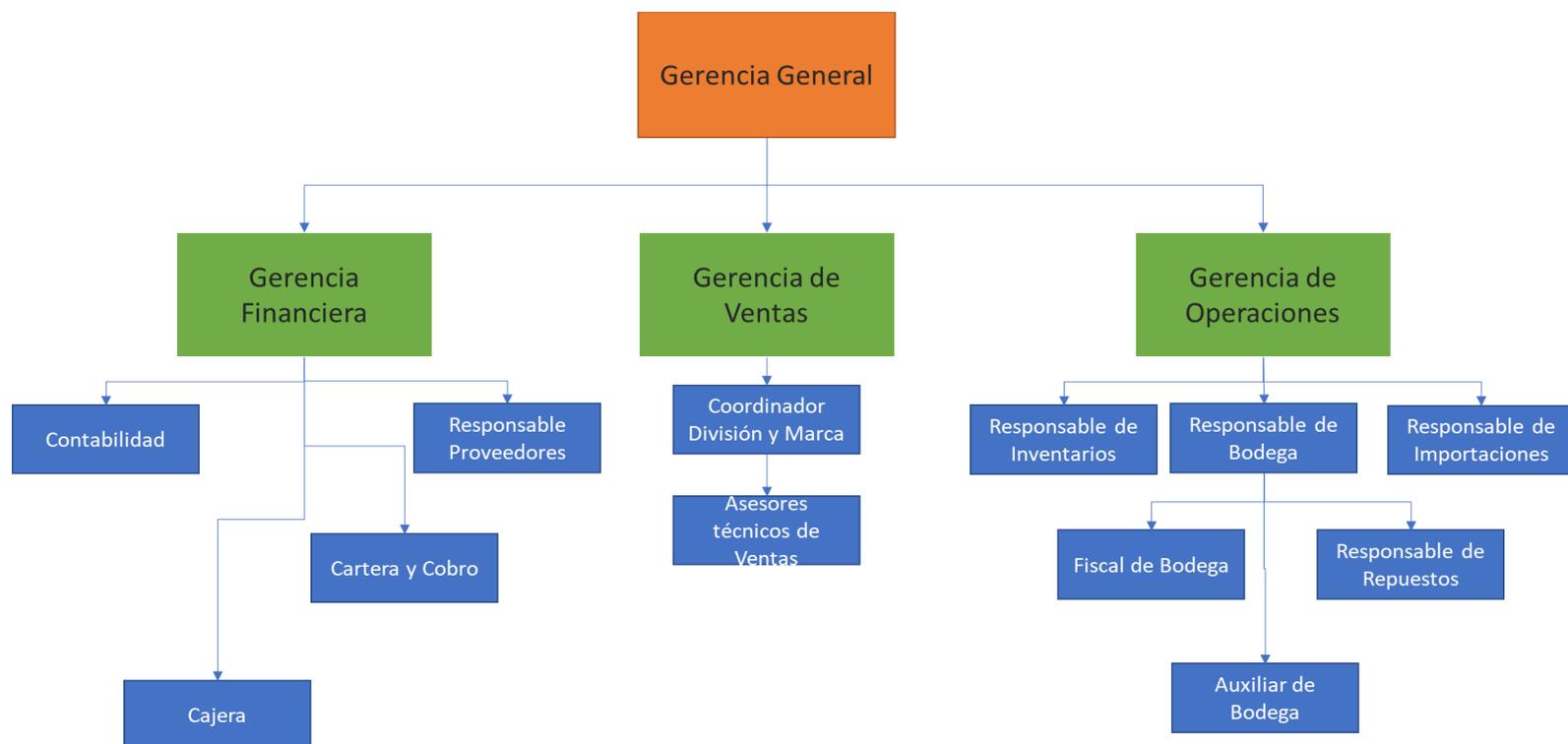
En este capítulo se presenta la propuesta de los procesos y procedimientos que están relacionados a la adquisición, facturación y entrega de inventarios en la empresa Casa McGregor, siempre alineados a la filosofía organizacional que es el pilar principal del funcionamiento de esta empresa.

2.1 Propuesta de Organigrama

Para lograr la alineación de los procesos a la filosofía organizacional se necesita establecer la relación jerárquica entre los colaboradores que realizan estos procesos y que esta sea respetada. Por consiguiente, lo primero que se propone bajo la misión y visión de la empresa la siguiente estructura organizacional de los colaboradores quienes los ejecutan.

Figura 8 Diagrama Organizacional Propuesto.

Fuente: Elaboración propia



2.2 Propuesta Proceso Adquisición de Inventario

En el proceso de adquisición de inventario participan colaboradores de varias áreas de la empresa Casa McGregor, es necesario tener una coordinación precisa entre todos los involucrados: coordinadores de división y marca, el personal de importaciones, personal de Inventario y Bodegas además de personal del departamento de Finanzas.

El coordinador de ventas es el que inicia el proceso de adquisición de inventario. Es el responsable de velar que los niveles de inventarios estén acorde a la planificación de ventas. El primer paso en el proceso es la revisión de las proyecciones de ventas y existencias actuales, con esta información como base se comienzan las negociaciones con los proveedores, se emite la orden de compra del proveedor y ellos generan la *Factura de proveedor (Véase Anexo 11)*. En ciertos casos si se solicita un artículo a un proveedor nuevo, el coordinador de ventas debe enviar la información a la responsable de proveedores: Nombre, categoría, datos de contacto, términos de pago, moneda, para darle de alta en el formulario *Nuevo proveedor (Véase Anexo 12)*. De la misma forma es posible que la adquisición sea de un artículo nuevo, es necesario solicitar la creación del artículo en el sistema al departamento de inventarios en el formulario de *Nuevo artículo (Véase Anexo 13)*. El coordinador de ventas a través de correo electrónico le envía todos los datos para dar de alta al nuevo artículo: código, descripción, marca, familia, subfamilia, sub-subfamilia. En caso de que alguna clasificación del artículo no exista en el sistema, se solicita su creación al departamento de Informática.

Con toda la información necesaria en cuanto a proveedores y artículos ingresados en el sistema la responsable de importaciones procede a ingresar la *Orden de compra (Véase Anexo 14)* en el sistema. Es necesario que llene todos los campos de información que permitan darle el seguimiento correcto al estatus de la importación una vez que inicie el proceso. Para lograr esto se sugiere que además de los campos primarios del proveedor y los artículos, se establezcan como campos obligatorios en el formulario de ingreso de la orden de compra también

los datos de embarque, incoterms, estatus de compra (*en fábrica, despachado/transito, en aduana*), fecha de despacho y arribo naviera.

Una vez ingresados todos los datos en la orden de compra se solicita la aprobación al Gerente de ventas, por correo se le envía la orden de compra del sistema además de la factura del proveedor como soporte. De forma paralela se realizan las gestiones con las agencias aduaneras para la nacionalización de los productos y el traslado a la Bodega de distribución.

Después de la revisión y aprobación de la orden de compra en el sistema el responsable y fiscal de bodega hace la verificación y conteo físico de los artículos recibidos, una vez revisados hace la recepción en una bodega virtual en el sistema, del formulario de orden de compra en el sistema se genera la acción de *Recepción de artículos (Véase anexo 16)* esto incluye los datos de los artículos que ya pasan a ser existencias en el inventario. La recepción se hace únicamente por las cantidades verificadas, en caso de existir diferencias estas se reportan al coordinador de ventas quien a su vez reporta al proveedor para la emisión de la nota de crédito o reposición en otro embarque.

Con el documento de Recepción de artículos, en el mismo formulario la responsable de importaciones realiza la *Liquidación de los artículos (Véase anexo 17)* recibidos en el sistema. Para esto primeramente tiene que verificar que estén ingresados en el sistema todas las facturas de gastos adicionales de la importación para agregarlos y que sean parte del cálculo de los costos de los artículos, si no están en conjunto con la encargada de proveedores se ingresan para poder usarlos en la liquidación. De forma paralela o según planificación una vez recibida la orden en el sistema la responsable de proveedores puede crear la *Factura para pago del proveedor (Véase anexo 19)* a partir de la misma orden y programar su pago según el flujo de caja correspondiente.

Una vez agregados los gastos adicionales de la importación se emite lo que es el *Documento de liquidación (Véase anexo 18)* en donde se encuentran los datos de todos los cargos adicionales, el precio de compra, el cálculo de la distribución de los costos, el nuevo costo y el precio de venta actual del artículo. Esta información

es enviada al coordinador de ventas para su revisión, en el caso de que sea un artículo nuevo el coordinador establecerá el precio de cada artículo según el margen deseado y mandará esta información al responsable de inventarios para que lo ingresen. Cuando son artículos que ya existen en el sistema y tienen precio establecido, si lo considera necesario el coordinador de ventas establecerá un nuevo precio para los artículos y enviará esta información a la responsable de inventarios para actualizar los precios y después realizar los traslados a las bodegas correspondientes habilitadas para la venta, en caso contrario aprueba la liquidación e indica a la responsable de inventarios que haga los *Traslados de Inventario (Véase anexo 20)* desde la bodega virtual de importaciones (Bodega virtual solo para las liquidaciones) a las bodegas correspondientes habilitadas para la venta de los artículos.

Con la información de las órdenes de traslados el responsable de bodega prepara y envía los productos físicamente a cada una de las bodegas habilitadas para la venta según la planificación.

Figura 8 Propuesta Diagrama Procesos y Procedimientos Adquisición de Inventarios

2.3 Proceso de Facturación y entrega de Inventario

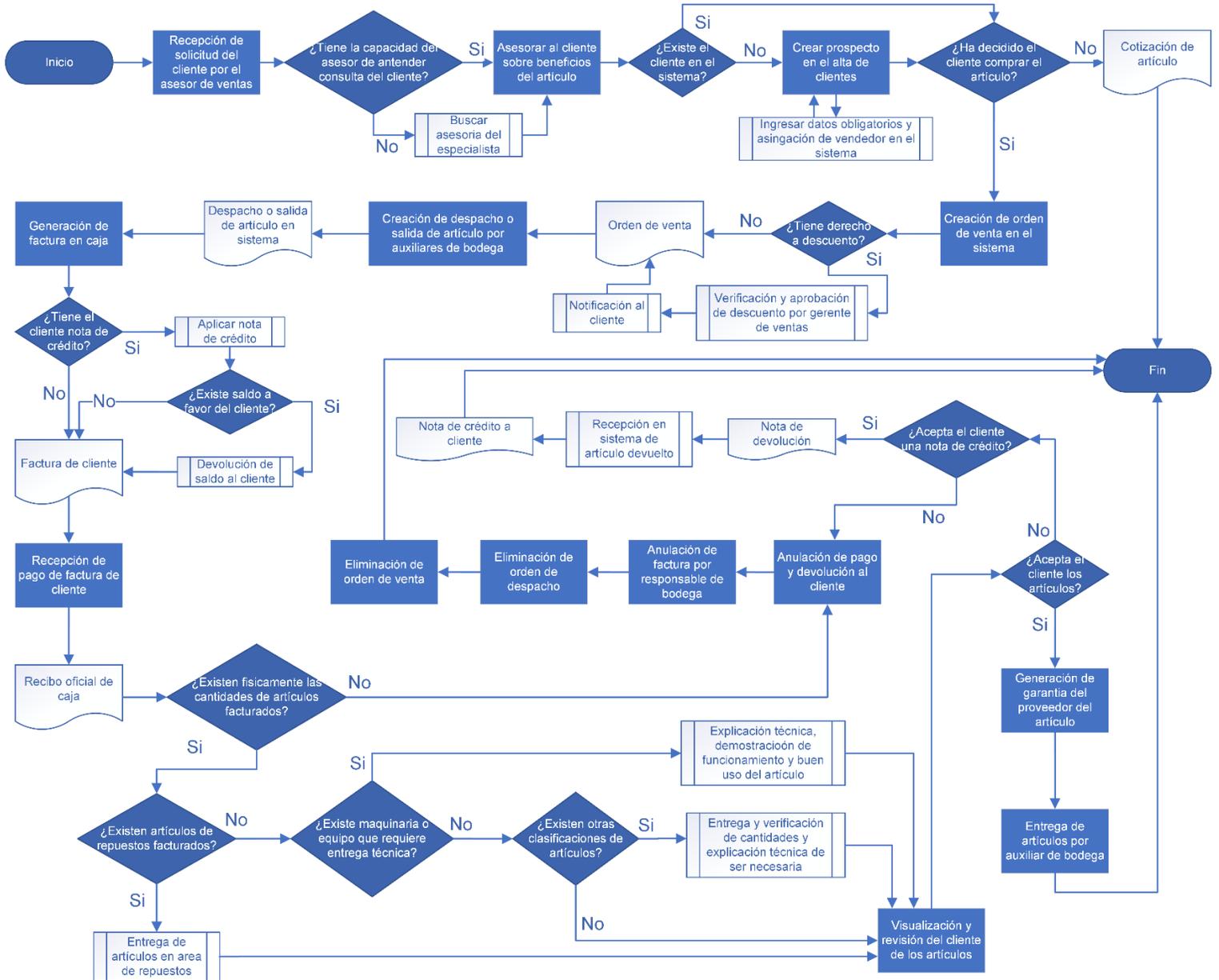
En el proceso de facturación y entrega de Inventario participan los asesores técnicos de ventas, auxiliares de bodega, responsable de repuestos, cajera, cartera y cobro, Gerente de Ventas, responsable de Inventarios.

Este proceso puede originarse desde diferentes puntos de partida: En la sala de ventas tiene su punto de origen a partir del cliente que se acerca a un asesor de ventas y expone su consulta o necesidad. El asesor de ventas evalúa si está en la capacidad de atender esta solicitud, si no es así busca la asesoría del especialista que pueda resolver la necesidad planteada por el cliente. El asesor entonces le ofrece y explica los beneficios que obtendrá en comprar el producto. Si el cliente sólo necesita la información de los precios en ese momento se le crea una *Cotización en el sistema (Véase anexo 21)*, si el cliente es nuevo se le crea como un prospecto en el *Alta de clientes (Véase Anexo 22)* para poder realizar la cotización. Si el cliente decide realizar la compra en ese momento el asesor de ventas verifica que ya exista en el sistema, si no existe en el sistema se da de alta al cliente ingresando sus datos entre los cuales son obligatorios identificación o RUC, teléfono y dirección y se la asigna un vendedor. Con el cliente ya creado en el sistema se procede a hacer la *Orden de venta (Véase anexo 23)*, Se selecciona al cliente, se ingresan los datos de los artículos, los clientes de tienda tienen derecho a un porcentaje máximo de descuento, en ocasiones por compras especiales este porcentaje puede subir, pero para esto es necesario solicitar la aprobación del Gerente de ventas. Ya listos los datos de la orden de venta se procede a hacer el *despacho o salida de artículos (Véase anexo 24)* en sistema de los artículos, actualmente este procedimiento lo están realizando los asesores técnicos de venta para agilizar el flujo, pero en realidad debería ser realizado por los auxiliares de bodega ya que ellos pueden verificar que concuerde la existencia física con la que está en el sistema. Una vez realizado el despacho en sistema el cliente pasa a la caja donde la cajera genera la *factura (véase anexo 25)* y *recibo oficial de caja (Véase Anexo 26)* por el pago de la factura. Con la factura en mano el cliente procede al área de entrega técnica donde será atendido por un auxiliar de bodega. Si el auxiliar de bodega no encuentra los artículos porque hay

diferencias en sistema vs físico, se procede a solicitar una anulación de factura que es hecha por la responsable de bodega quien a su vez revisa el caso para después hacer los *ajustes de inventarios (Véase anexo 27)* correspondientes para solventar estas diferencias. Para evitar las anulaciones por estos casos es que se sugiere que el procedimiento de despacho en sistemas sea realizado por los auxiliares de inventario ya que en este momento ellos pueden hacer la verificación del inventario antes de proceder a crear la factura. Dentro del área de bodega por motivos de seguridad existe una subárea que es la de repuestos, ya que estos artículos son de fácil extracción. Si los artículos a despachar son de esta clasificación son atendidos solamente por el personal de esa área quienes los buscan según factura y se lo entregan al cliente. Si el artículo es una Maquinaria o Equipo, estas necesitan una entrega técnica en la que el auxiliar de bodega hace una demostración de la funcionalidad del equipo y da las recomendaciones para el buen uso, una vez probados los equipos se genera la garantía del proveedor que lleva todos los datos del cliente y el equipo y se hace la entrega. En el caso de las otras clasificaciones de los artículos se verifican las cantidades y se le da una explicación de ser necesario similar a la entrega técnica al cliente para el uso de las mismas, en el momento que el cliente visualiza y revisa su compra puede decidir que el artículo no es lo que necesitaba por lo cual se debe hacer una anulación de la factura, para esto se debe anular primeramente el pago, devolución de pago al cliente, después de anular la factura se elimina el despacho del artículo y se cierra la orden de ventas. También se le ofrece al cliente la opción de crear una *nota de crédito (Véase anexo 28)* que pueda ser aplicada a otra compra, si acepta se genera una *nota de devolución (Véase anexo 29)*, se hace una recepción en sistema del artículo devuelto. Si el cliente decide refacturar se realiza el procedimiento nuevamente desde la orden de compra, la cajera aplica la nota de crédito a la nueva factura si queda saldo a favor del cliente se le devuelve, si no el cliente asume la diferencia para completar el pago de la factura y se realiza nuevamente el procedimiento de entrega de inventario.

Figura 9 Propuesta Diagrama Procesos y Procedimientos Facturación y Entrega en Sala de Ventas.

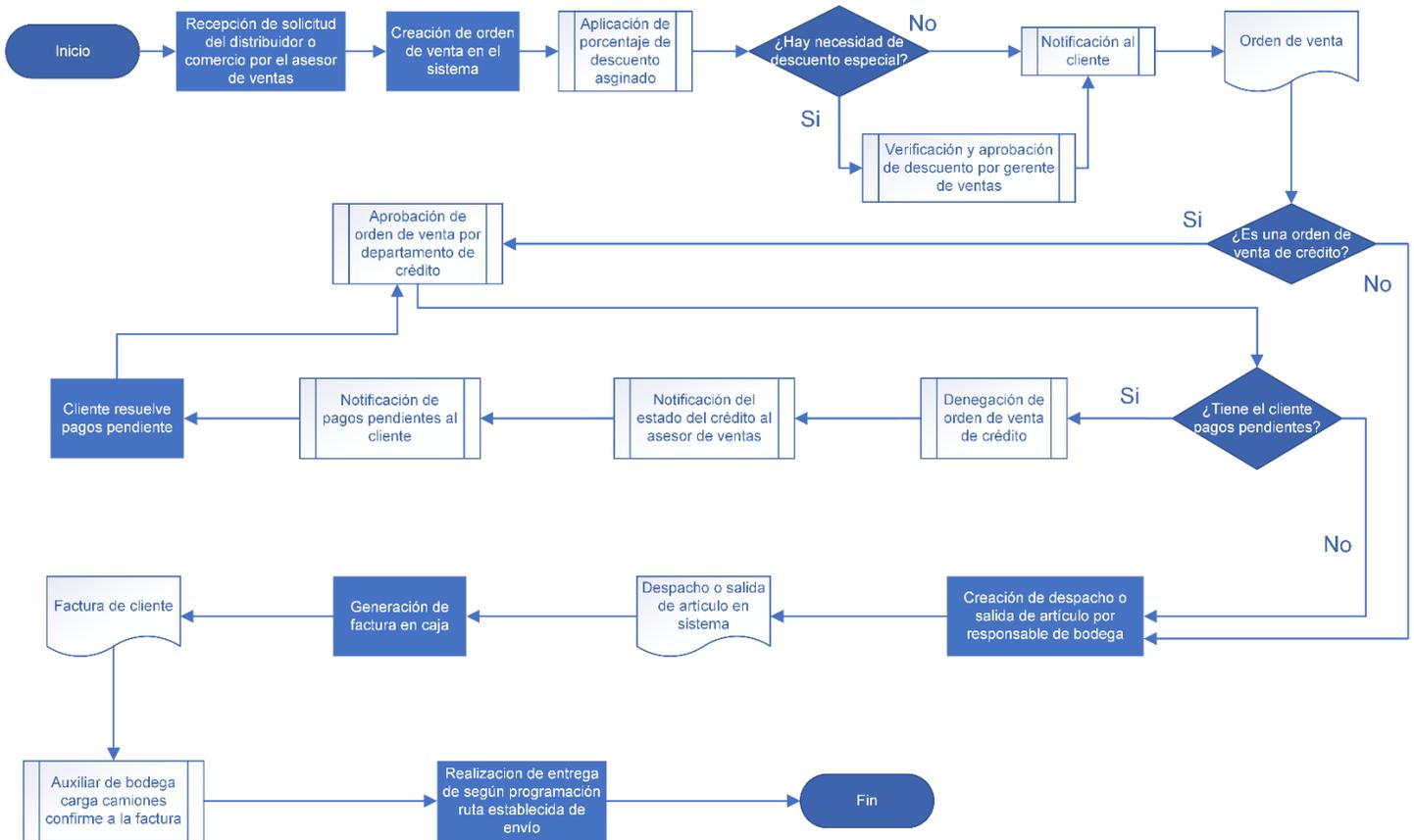
**Diagrama de Flujo de Facturación y Entrega
Sala de Ventas**



El proceso de facturación y entrega cuando se trata de clientes que son distribuidores o comercios es un poco diferente, puede iniciar con una comunicación de parte del cliente al asesor de ventas que lo atiende o viceversa. Los distribuidores tienen un conocimiento más extenso de los productos ofertados por lo cual ellos pueden solicitar de manera directa la facturación de los artículos que necesitan. Pueden enviar por correo, llamada telefónica o por mensajes de WhatsApp los artículos que necesitan, el asesor de ventas crea la orden de venta en el sistema, los distribuidores tienen asignados un porcentaje mayor de descuento que a las industrias y clientes finales, si hay necesidad de un descuento especial superior al máximo, este debe ser autorizado por el Gerente de Ventas, por ejemplo, las estrategias de colocación de productos nuevos se incentivan con descuentos especiales que son negociados con el Gerente de ventas. En la mayoría de estos casos el tipo de venta de estas órdenes es de crédito, por lo cual el asesor de ventas solicita al departamento de crédito la aprobación en el sistema de la orden de venta. La responsable revisa en sistema el estado del cliente y le informa al asesor de ventas si la orden es aprobada o rechazada. Si es rechazada la orden queda en estado pendiente hasta que el cliente resuelva sus pagos pendientes y entra de nuevo al flujo de crédito. Una vez aprobada la orden se realiza el despacho en el sistema por la responsable de inventario, La cajera genera la factura y con la factura se alistan los artículos para realizar la entrega según programación de las rutas establecidas de envío. El auxiliar de bodega carga los camiones conforme a la factura y realiza las entregas según la ruta geográfica trazada para ese día.

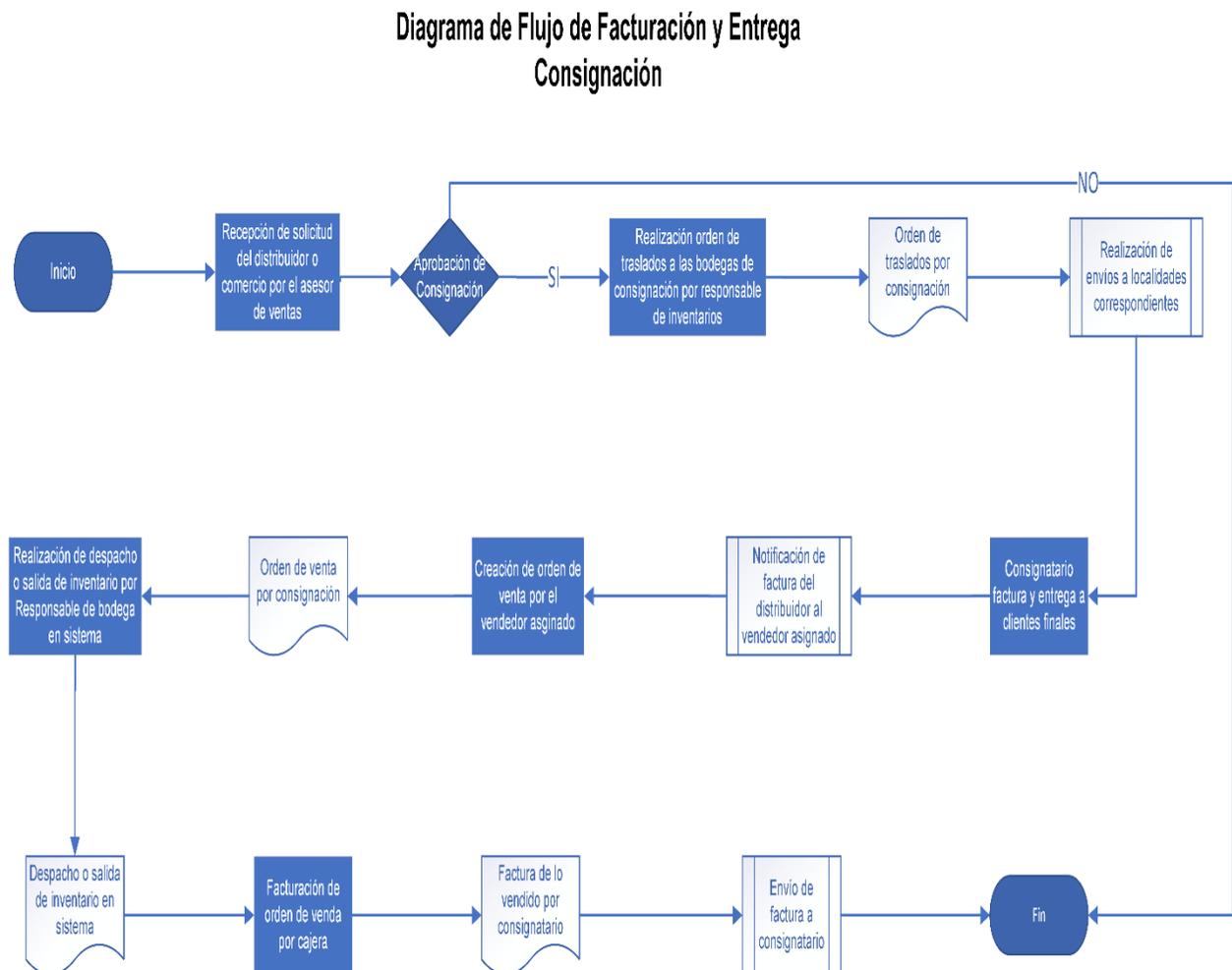
Figura 10 Propuesta Diagrama Procesos y Procedimientos Facturación Distribuidores y Comercios.

Diagrama de Flujo de Facturación y Entrega Distribuidores y Comercios



Existe también el proceso de consignación, en estos casos la responsable de inventarios realiza los traslados a las bodegas de consignación de cada distribuidor, con el documento de traslado se realizan los envíos a las localidades correspondientes, cuando el distribuidor factura notifica a su vendedor asignado para que Casa McGregor le facture lo vendido.

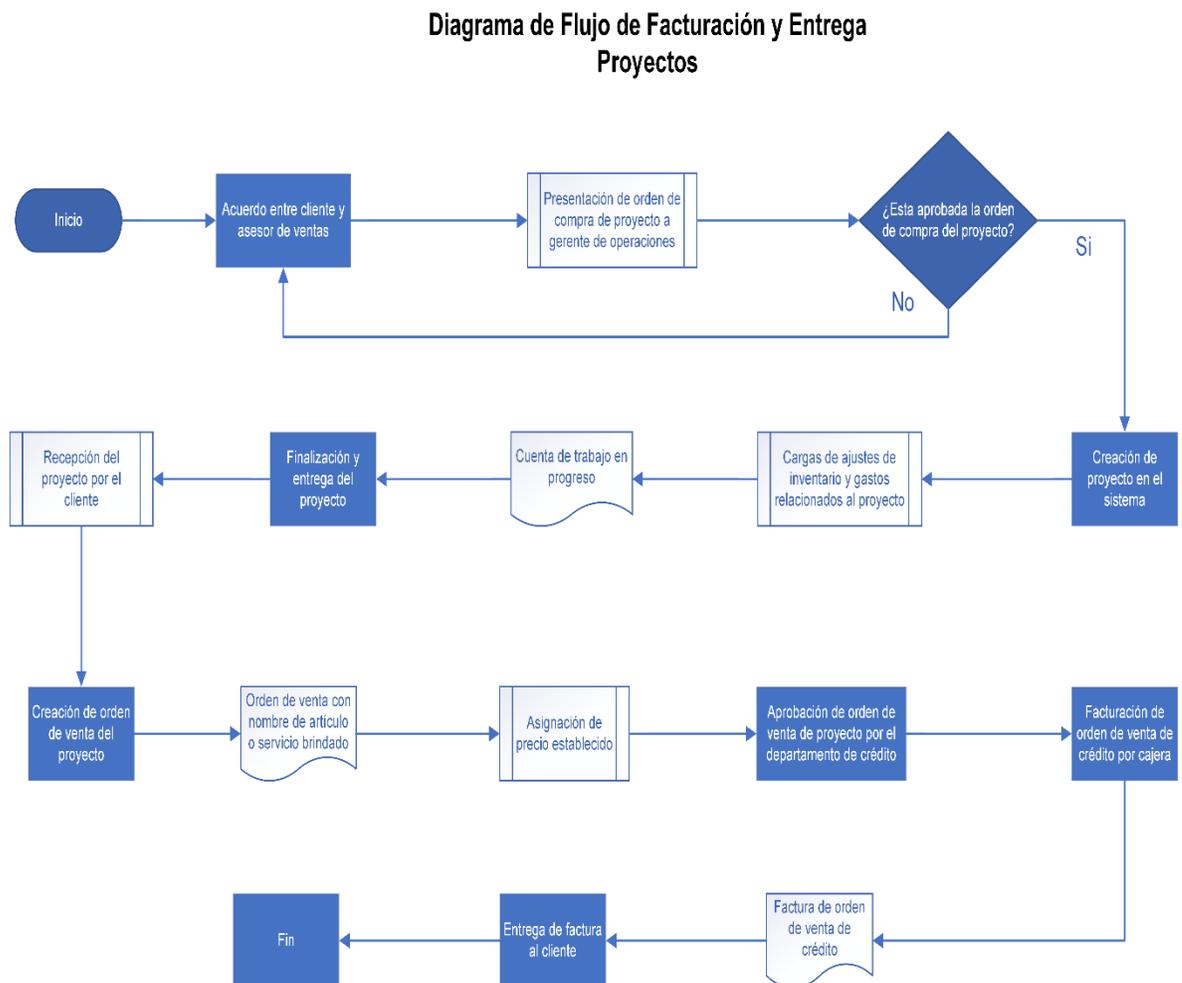
Figura 11 Propuesta Diagrama Procesos y Procedimientos Facturación y Entrega Consignaciones.



En el caso de la facturación de un proyecto el proceso es diferente ya que lo primero que se hace es presentar la orden de compra del cliente en el que se detalla el proyecto para aprobación y creación en el sistema al Gerente de operaciones, una vez aprobado por el Gerente de operaciones se crea en el sistema (Véase anexo 30), para que los artículos que se utilizarán en el proyecto

salgan del inventario de Casa McGregor se hacen Ajustes de Inventarios. Todos los Ajuste de inventarios y gastos relacionados al proyecto son almacenados en una cuenta de trabajo en progreso mientras se realiza el proyecto, una vez terminado el proyecto y recibido por el cliente, se crea una orden de venta con un artículo con el nombre del servicio brindado, se asigna el precio establecido y entra en el flujo Crédito/contado, una vez aprobado se factura, con la factura se hace la transferencia de los costos de trabajo en progreso al costo de venta para ese proyecto y queda cerrado en el sistema.

Figura 12 Propuesta Diagrama Procesos y Procedimientos Facturación Proyectos.



CAPÍTULO III

Manual de procesos y procedimientos para los procesos de Adquisición, Facturación y Entrega de Inventario



McGregor

CULTURA DE FELICIDAD Y BIENESTAR

Capítulo III Manual de procesos y procedimientos para los procesos de Adquisición, Facturación y Entrega en Casa McGregor S.A.

3.1 Introducción del Manual

Los procesos de adquisición, facturación y entrega de inventarios en Casa McGregor constituyen el núcleo de las operaciones más importantes para esta empresa. Por esta razón estos procesos fueron seleccionados para ser objeto de estudio y diseñar un manual de procesos y procedimientos sobre ellos.

El manual resume los procedimientos de cada uno de estos procesos, su representación gráfica además de información general de las actividades de cada colaborador que las integran.

3.2 Objetivo del Manual

El presente manual tiene como objetivo brindar una herramienta administrativa a las áreas de operaciones y ventas en cuanto a sus procesos de adquisición, factura y entrega de inventarios.

Con esta información se pretende mejorar el flujo de comunicación entre todos los colaboradores que integran estos departamentos y así reforzar su filosofía organizacional evitando roces por malentendidos, acentuando el trabajo en equipo.

3.3 Base Legal

El presente manual se desarrolla para la empresa Casa McGregor inscrita bajo el No. 693, Páginas 280 a la 292, del Tomo XXII, Libro 20 del Registro Público Mercantil y No. 3041, páginas 163 a la 164, del Tomo XI, Libro de Personas del Registro Público.

3.4 Manual de Procesos

3.4.1 Proceso de Adquisición de Inventario

P1 - Proceso de Adquisición de Inventario													
	Casa McGregor	Fecha	23/04/23										
		Versión	1										
<p>1 Objetivo Comprar y resguardar inventarios para la venta en Casa McGregor S.A.</p> <p>2 Área de aplicación o alcance Operaciones, Ventas y Finanzas</p> <p>3 Responsables Gerente de Ventas, Coordinadores de Venta, Responsables de Importaciones, Bodegas e Inventarios, responsable de Proveedores</p> <p>4 Resultado Inventario resguardado y disponible para la venta</p> <p>5 Procedimientos</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Numero</th> <th>Procedimiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Procedimiento de creación de Orden de compra</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Procedimiento de Recepción de Inventario</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Procedimiento de Liquidación de Importación</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Procedimiento de Traslado y habilitación de Inventario para la venta</td> </tr> </tbody> </table>				Numero	Procedimiento	1	Procedimiento de creación de Orden de compra	2	Procedimiento de Recepción de Inventario	3	Procedimiento de Liquidación de Importación	4	Procedimiento de Traslado y habilitación de Inventario para la venta
Numero	Procedimiento												
1	Procedimiento de creación de Orden de compra												
2	Procedimiento de Recepción de Inventario												
3	Procedimiento de Liquidación de Importación												
4	Procedimiento de Traslado y habilitación de Inventario para la venta												

3.4.1.1 Procedimiento de creación de orden de compra

P1.1 – Procedimiento de creación Orden de Compra			
	Casa McGregor	Fecha	23/04/23
		Versión	1
<p>1. Objetivo Ingresar la orden de compra al Sistema</p> <p>2. Área de aplicación o alcance Operaciones, Ventas y Finanzas</p> <p>3. Políticas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El coordinador de Ventas debe establecer un plan adecuado para el abastecimiento oportuno de inventarios. ▪ El Gerente de ventas es el encargado de aprobar las órdenes de compra ▪ Cada orden de compra ingresada debe ser idéntica a la factura enviada por el proveedor y con todos los datos del estado de la embarcación. <p>4. Formatos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Factura Proveedor (Anexo 11) ▪ Formulario Nuevo Proveedor (Anexo 12) ▪ Formulario Nuevo Artículo (Anexo 13) ▪ Formulario orden de Compra (Anexo 14) ▪ Formato orden de compra (Anexo 15) <p>5. Resultado Orden de compra ingresado en el sistema y listo para recepción.</p> <p>6. Actividades</p>			
	Actividad	Interviene	Formato
1	Revisiones de Inventario vs proyecciones de ventas	Coordinador de Ventas	
2	Se realizan negociaciones con los proveedores	Coordinador de Ventas	Factura Proveedor
3	De ser necesario creación proveedor nuevo	Responsable de Proveedores	Nuevo Proveedor
4	De ser necesario creación nuevo artículo	Responsable de Inventarios	Nuevo Artículo
5	Ingresar orden de compra según factura de proveedor	Responsable de Importaciones	Formulario OC

6	Aprobación Orden de Compra	Gerente de Ventas	Formato OC
---	----------------------------	-------------------	------------

3.4.1.2 Procedimiento de Recepción de Inventario

P1.2 – Procedimiento de Recepción de Inventario			
	Casa McGregor	Fecha	23/04/23
		Versión	1
<p>1. Objetivo Asegurar la correcta recepción de los artículos adquiridos.</p> <p>2. Área de aplicación o alcance Operaciones, Finanzas</p> <p>3. Políticas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se hará la recepción en el sistema solamente por las cantidades verificadas <p>4. Formatos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulario Recepción de Artículos (Anexo 16) ▪ Formulario Factura Proveedor (Anexo 19) <p>5. Resultado Orden de compra recibido en el sistema y Factura de proveedor creada</p> <p>6. Actividades</p>			
	Actividad	Interviene	Formato
1	Traslado Artículos Nacionalizados a Bodega Distribución	Importaciones	
2	Revisión y conteo de Artículos recibidos	Responsable y fiscal de Bodega	Formato OC
3	De ser necesario reportar diferencias o mal estado	Responsable de Bodega	
4	Recepción de orden de Compra en el sistema	Responsable de Bodega	Recepción Artículo
5	Crear Factura de Proveedor	Responsable de Proveedores	Factura proveedor

3.4.1.3 Procedimiento de Liquidación de Importación

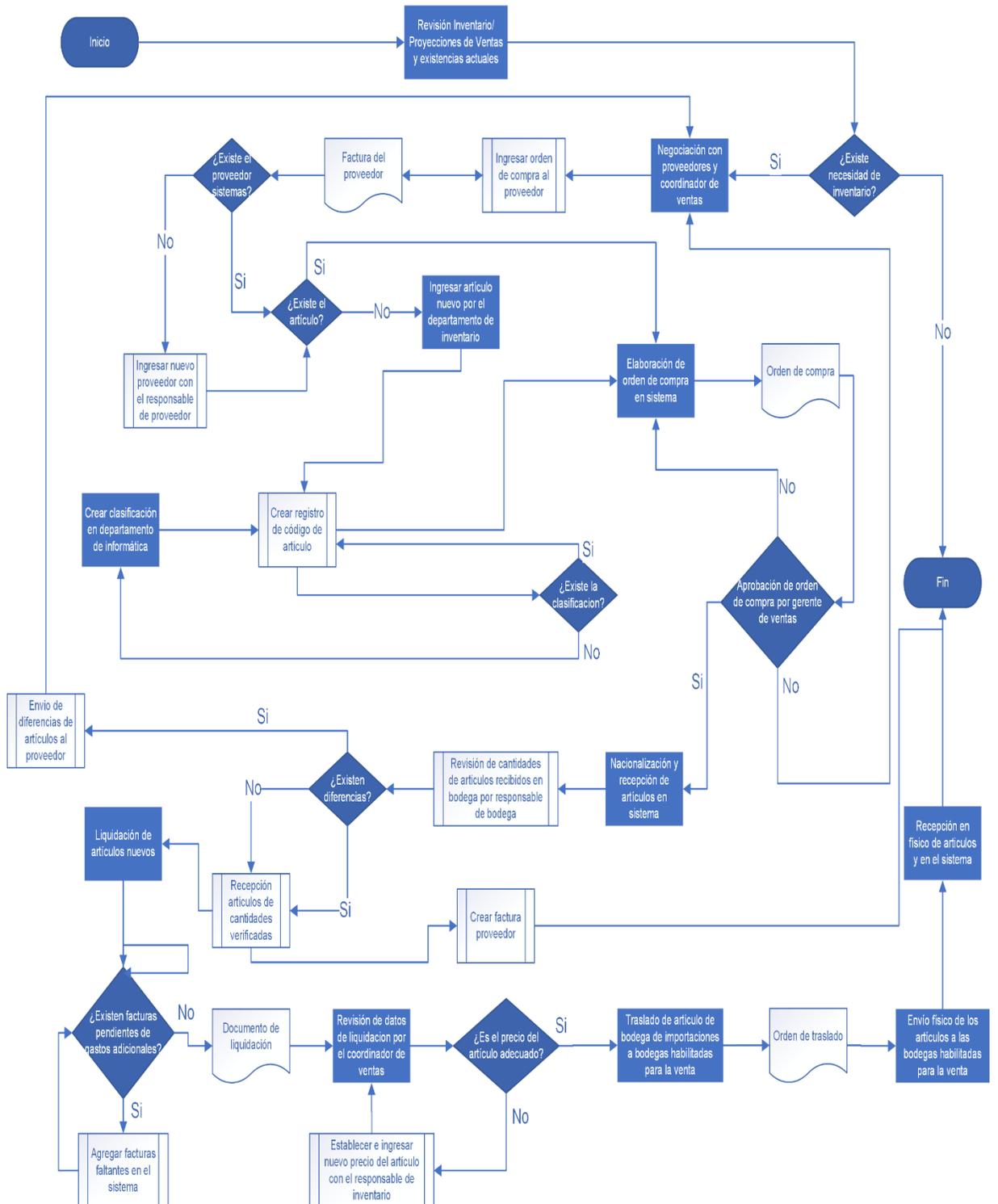
P1.3 – Procedimiento de Liquidación de Importación			
	Casa McGregor	Fecha	23/04/23
		Versión	1
<p>1. Objetivo Agregar los gastos adicionales de la importación para el cálculo de los costos y precios de los artículos.</p> <p>2. Área de aplicación o alcance Operaciones, Ventas</p> <p>3. Políticas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El coordinador de ventas deberá revisar cada liquidación para determinar la necesidad o no de cambios en los precios de ventas <p>4. Formatos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulario Liquidación de Artículos (Anexo 17) ▪ Formato Documento de Liquidación (Anexo 18) <p>5. Resultado Artículos con sus costos calculados y cambios de precio de ser necesario.</p> <p>6. Actividades</p>			
	Actividad	Interviene	Formato
1	Revisar que están cargadas todas las facturas de gastos adicionales	Responsable de Importaciones	
2	De ser necesario Ingresar facturas de gastos adicionales pendientes	Responsable de Importaciones	
3	Aplicar gastos adicionales a la importación	Responsable de Importaciones	Liquidación de Artículos
4	Enviar Documento final de liquidación	Responsable de Importaciones	Documento Liquidación
5	Revisión de Documento final de liquidación	Coordinador de Ventas	Documento Liquidación
6	De ser necesario ingresar o modificar precios de los artículos	Responsable de Inventario	

3.4.1.4 Procedimiento de traslado y habilitación de Inventario para la venta

P1.4 – Procedimiento de traslado y habilitación de Inventario para la venta			
	Casa McGregor	Fecha	23/04/23
		Versión	1
<p>1. Objetivo Trasladar el inventario liquidado a las bodegas habilitadas para la venta</p> <p>2. Área de aplicación o alcance Operaciones</p> <p>3. Políticas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El artículo sólo puede estar disponible para la venta hasta que estén en las bodegas habilitadas. <p>4. Formatos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulario Traslado de Inventario (Anexo 20) ▪ Formulario Recepción de Artículos (Anexo 16) <p>5. Resultado Artículos liquidados y disponibles para la venta</p> <p>6. Actividades</p>			
	Actividad	Interviene	Formato
1	Realizar orden de traslado en Sistemas	Responsable de Inventarios	Traslado de Inventario
2	Envío de Artículos según orden de traslado	Responsable de Bodega	
3	Recepción física y en sistema de los artículos	Responsable de Bodega Destino	Recepción Artículos

3.4.1.5 Diagrama de procesos y procedimientos Adquisición de Inventario

Diagrama de Flujo de Adquisición de Inventario



3.4.2 Proceso de Facturación y entrega de inventario en Sala de Ventas

P2 - Proceso de Facturación y Entrega de Inventario en Sala de Ventas

	Casa McGregor	Fecha	23/04/23
		Versión	1

1. Objetivo

Comercializar los artículos ofrecidos por Casa McGregor

2. Área de aplicación o alcance

Operaciones, Ventas y Finanzas

3. Responsables

Gerente de Ventas, Asesor Técnico de Ventas, Auxiliar de Bodegas, Cajera, Cartera y Cobro, responsable de Inventarios

4. Resultado

Cliente satisfecho, Artículos entregados

5. Procedimientos

Numero	Procedimiento
1	Procedimiento de Facturación
2	Procedimiento de Entrega Técnica
3	Procedimiento Devolución o Anulación de Factura

3.4.2.1 Procedimiento de Facturación

P2.1 – Procedimiento de Facturación

		Casa McGregor	
		Fecha	23/04/23
		Versión	1
<p>1. Objetivo Crear un documento oficial de la transacción comercial entre el cliente y Casa McGregor.</p> <p>2. Área de aplicación o alcance Operaciones, Finanzas, Ventas</p> <p>3. Políticas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los descuentos especiales son aprobados por el Gerente de Ventas ▪ Siempre se debe revisar si el cliente es atendido con regularidad por otro vendedor. <p>4. Formatos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulario Cotización (Anexo 21) ▪ Formulario Alta de Clientes (Anexo 22) ▪ Formulario Orden de Venta (Anexo 23) ▪ Formulario Salida de Artículos (Anexo 24) ▪ Formulario Factura (Anexo 25) ▪ Formulario Recibo de Pago (Anexo 26) <p>5. Resultado Factura impresa entregada al Cliente</p> <p>6. Actividades</p>			
	Actividad	Interviene	Formato
1	Atención inicial al cliente	Asesor de Ventas	
2	Si es necesario, contactar a especialista	Asesor de Ventas	
3	De ser necesario Ingresar al cliente en el sistema	Asesor de Ventas	Alta Clientes
4	Si el cliente decide no comprar, crear Cotización	Asesor de Ventas	Cotización
5	Crear orden de ventas	Asesor de Ventas	Orden de Ventas
6	Aprobar o denegar Descuento Especial	Gerente de ventas	
7	Despacho de artículos en Sistema	Auxiliar Bodega	Salida de Artículos
8	Generación de Factura en Caja	Cajera	Formulario Factura
9	Generación Recibo de Caja/Pago	Cajera	Recibo de Pago

3.4.2.2 Procedimiento de Entrega Técnica

<h4>P2.2 – Procedimiento de Entrega Técnica</h4>

	Casa McGregor	Fecha	23/04/23
		Versión	1
<p>1. Objetivo Entregar al cliente conforme a factura los productos que ha adquirido.</p> <p>2. Área de aplicación o alcance Operaciones</p> <p>3. Políticas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los artículos pertenecientes a la familia de repuestos serán despachados por el personal de esta área. ▪ Los artículos pertenecientes a la familia de Maquinarias y Equipos siempre deben ser demostrados y explicados antes de entregarse. <p>4. Formatos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulario Factura (Anexo 25) <p>5. Resultado Cliente satisfecho con sus artículos adquiridos.</p> <p>6. Actividades</p>			
	Actividad	Interviene	Formato
1	Revisión de Factura de cliente	Auxiliar de Bodega	Factura
2	Entrega Técnica según la clasificación del artículo	Auxiliar de Bodega	

3.4.2.3 Procedimiento Devolución o Anulación de Facturación

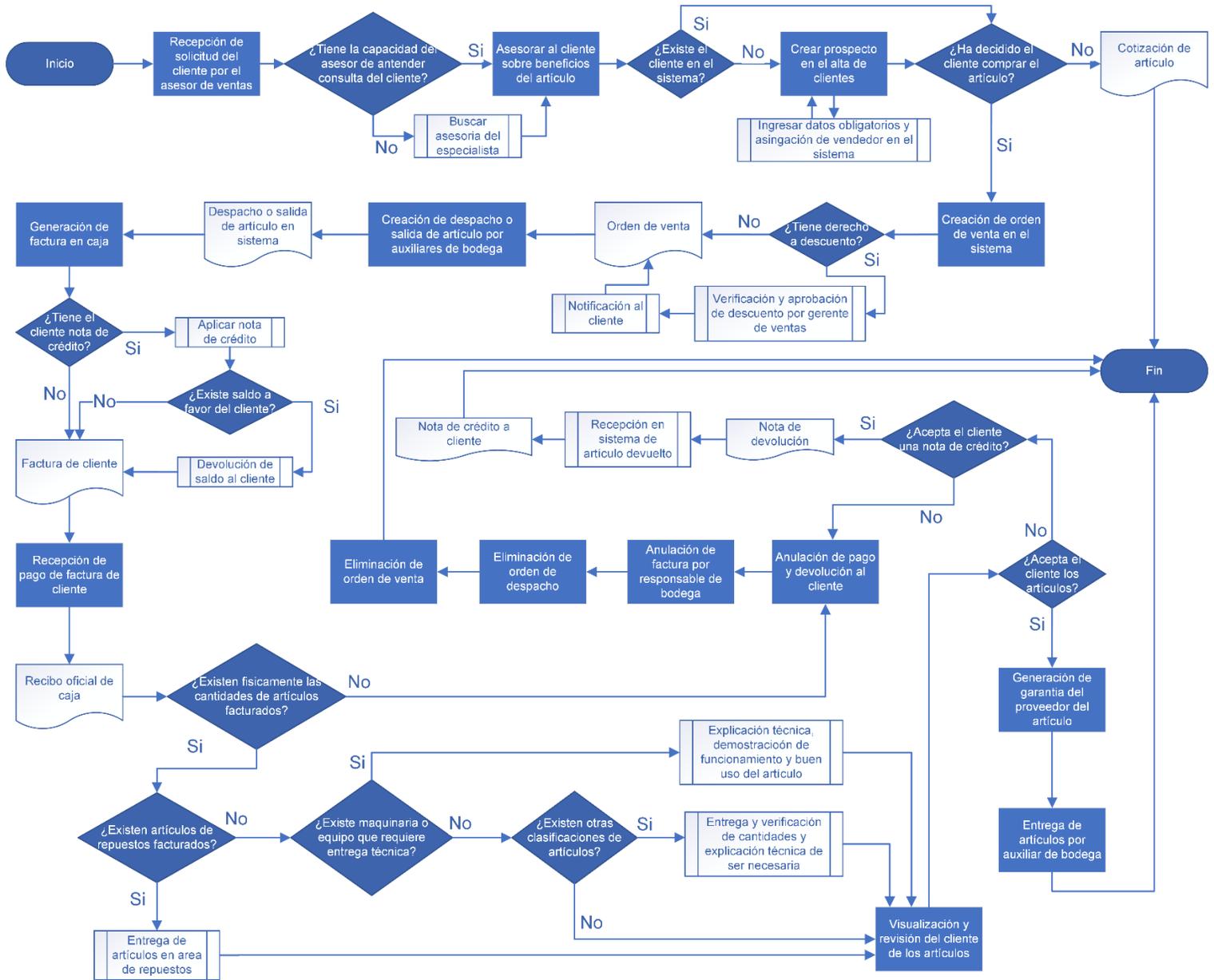
P2.3 – Procedimiento de Devolución o Anulación de Factura

McGregor		Casa McGregor	
Fecha	23/04/23	Versión	1
<p>1. Objetivo Devolver al cliente su pago o equivalente en una nota de crédito para aplicar a otra factura.</p> <p>2. Área de aplicación o alcance Operaciones, Finanzas</p> <p>3. Políticas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plazo máximo para reclamos por errores de facturación o despacho 3 días hábiles. ▪ Pagos realizados a través de tarjetas de crédito el cliente debe asumir comisión bancaria por pago de tarjeta del 5% y 1.5% e Impuesto pagado por uso de tarjeta de crédito. ▪ Artículos deben estar en perfecto estado y devueltos en empaque original. <p>4. Formatos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulario Factura (Anexo 25) ▪ Formulario Nota de Crédito (Anexo 28) ▪ Formulario Nota de Devolución (Anexo 29) ▪ Formulario Recepción de Artículos (Anexo 16) ▪ Formulario Recibo de Pago (Anexo 26) ▪ Formulario Orden de Venta (Anexo 23) ▪ Formulario Salida de Artículos (Anexo 24) <p>5. Resultado Cliente recibe el valor de su pago emitido en efectivo o una nota de crédito para aplicar a futura compra.</p> <p>6. Actividades</p>			
	Actividad	Interviene	Formato
1	Revisar producto que retorna	Auxiliar de Bodega	
2	Si el cliente acepta Nota de Crédito realizar Nota de Devolución	Responsable de Inventarios	Nota Devolución
3	Recibir Artículos en Sistema	Responsable de Inventarios	Recepción Artículos
4	Emitir nota de Crédito al cliente	Contabilidad	Nota de Crédito
5	Si el cliente no acepta la nota de crédito se procede a anular el pago	Contabilidad	Recibo Pago
6	Anulación de la factura	Responsable de Inventario	Factura

7	Anulación Salida de Inventario	Responsable de Inventario	Salida Inventario
8	Anulación Orden de Ventas	Responsable de Inventarios	Orden de Ventas

3.4.2.4 Diagrama de procesos y procedimientos Facturación y entrega en tienda

Diagrama de Flujo de Facturación y Entrega
Sala de Ventas



3.4.3 Proceso de Facturación y Entrega a Distribuidores o Comercios

P3 - Proceso de Facturación y Entrega a Distribuidores o Comercios



Casa McGregor

Fecha	23/04/23
Versión	1

1. Objetivo

Comercializar los artículos ofrecidos por Casa McGregor a Distribuidores

2. Área de aplicación o alcance

Operaciones, Ventas y Finanzas

3. Responsables

Gerente de Ventas, Asesor Técnico de Ventas, auxiliar de bodegas, cajera, Cartera y Cobro, responsable de inventario, responsable de bodegas

4. Resultado

Cliente satisfecho, Artículos entregados en su local

5. Procedimientos

Numero	Procedimiento
1	Procedimiento de Facturación
2	Procedimiento de Entrega

3.4.3.1 Procedimiento de Facturación

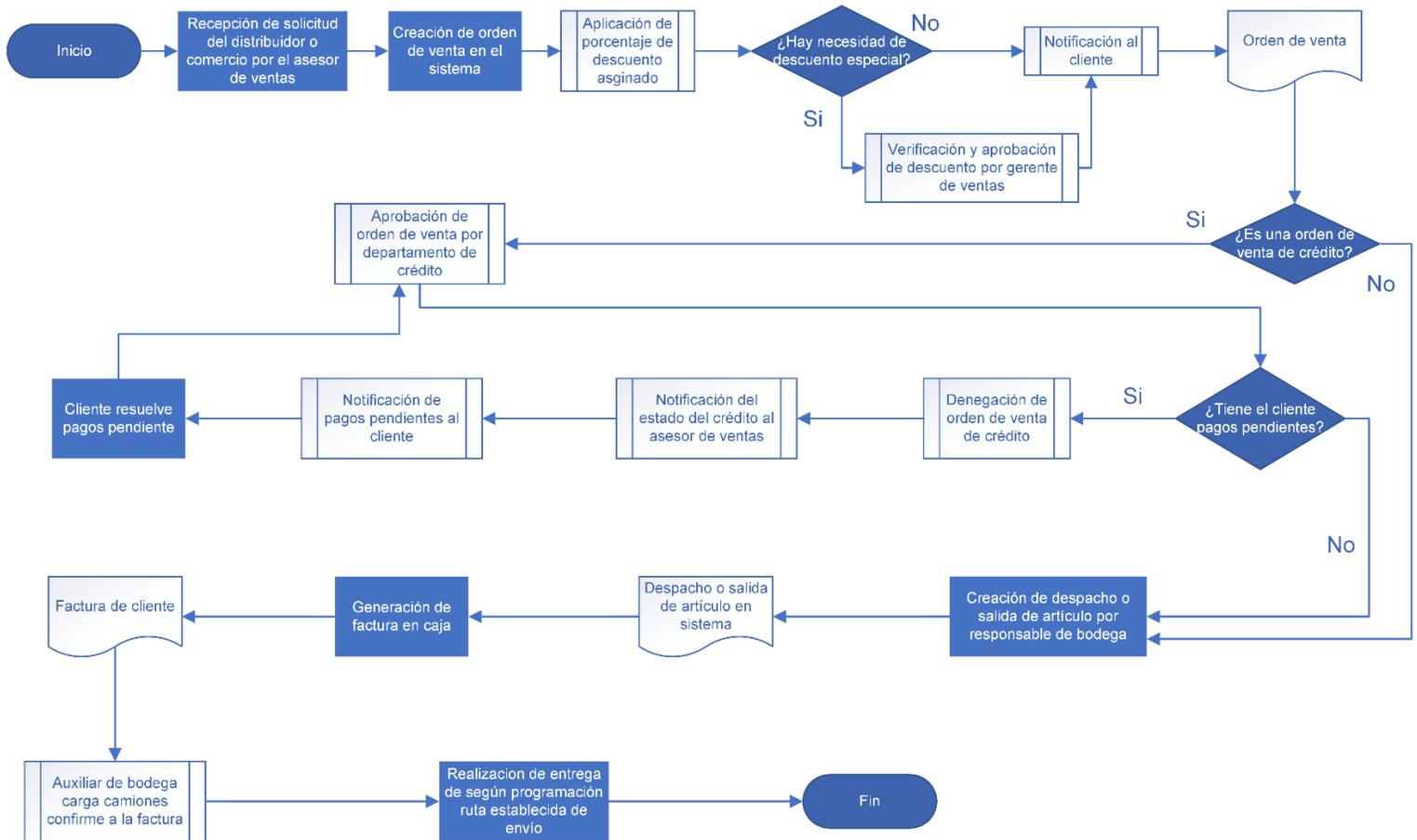
P3.1 – Procedimiento de Facturación			
	Casa McGregor	Fecha	23/4/2023
		Versión	1
<p>1. Objetivo Crear un documento oficial de la transacción comercial entre el cliente y Casa McGregor.</p> <p>2. Área de aplicación o alcance Operaciones, Finanzas, Ventas</p> <p>3. Políticas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los descuentos especiales son aprobados por el Gerente de Ventas ▪ Toda venta de crédito debe ser autorizada por cartera y cobro ▪ Se debe mantener en vendedor asignado al cliente en el momento de la facturación. <p>4. Formatos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulario Orden de Venta (Anexo 23) ▪ Formulario Salida de Artículos (Anexo 24) ▪ Formulario Factura (Anexo 25) ▪ Formulario Recibo de Pago (Anexo 26) <p>5. Resultado Factura impresa entregada al Cliente</p> <p>6. Actividades</p>			
	Actividad	Interviene	Formato
1	Atención inicial y solicitud cliente	Asesor de Ventas	
2	Crear orden de ventas	Asesor de Ventas	Orden de Ventas
3	Aprobar o denegar Descuento Especial	Gerente de ventas	
4	Aprobar o denegar solicitud de Crédito	Cartera y Cobro	Orden de ventas
7	Despacho de artículos en Sistema	Auxiliar Bodega	Salida de Artículos
8	Generación de Factura en Caja	Cajera	Formulari o Factura

3.4.3.2 Procedimiento de Entrega

P3.2 – Procedimiento de Entrega al local del cliente			
	Casa McGregor	Fecha	23/04/23
		Versión	1
<p>1. Objetivo Entregar al cliente conforme a factura los productos que ha adquirido.</p> <p>2. Área de aplicación o alcance Operaciones</p> <p>3. Políticas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los artículos pertenecientes a la familia de repuestos serán despachados por el personal de esta área. ▪ Todas las entregas se deben despachar según factura del cliente y empacar en un lugar visible para las cámaras de seguridad. <p>4. Formatos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulario Factura (Anexo 25) <p>5. Resultado Cliente satisfecho con sus artículos adquiridos en su local.</p> <p>6. Actividades</p>			
	Actividad	Interviene	Formato
1	Preparar artículos para envío	Auxiliar de Bodega	Factura
2	Envío de Artículos en camiones propios o por servicio de mensajería	Responsable de Bodega	Factura

3.4.3.3 Diagrama de procesos y procedimientos Facturación y entrega Distribuidores y Comercios.

Diagrama de Flujo de Facturación y Entrega Distribuidores y Comercios



3.4.4 Proceso de Facturación y Entrega a Distribuidores Consignación

P4 - Proceso de Facturación y Entrega a Distribuidores Consignación									
	Casa McGregor	Fecha	23/04/23						
		Página	1						
<p>1. Objetivo Abastecer a Distribuidores con Artículos a través de la consignación para facturación a los clientes finales</p> <p>2. Área de aplicación o alcance Operaciones, Ventas y Finanzas</p> <p>3. Responsables Gerente de Ventas, Asesor Técnico de Ventas, auxiliar de bodegas, cajera, responsable de inventario, responsable de bodegas, Consignatarios.</p> <p>4. Resultado Facturación de Consignatarios a Clientes finales</p> <p>5. Procedimientos</p>									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Numero</th> <th>Procedimiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Procedimiento de traslado a bodega de consignación</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Procedimiento de Facturación</td> </tr> </tbody> </table>				Numero	Procedimiento	1	Procedimiento de traslado a bodega de consignación	2	Procedimiento de Facturación
Numero	Procedimiento								
1	Procedimiento de traslado a bodega de consignación								
2	Procedimiento de Facturación								

3.4.4.1 Procedimiento de Traslado a Bodega de Consignación

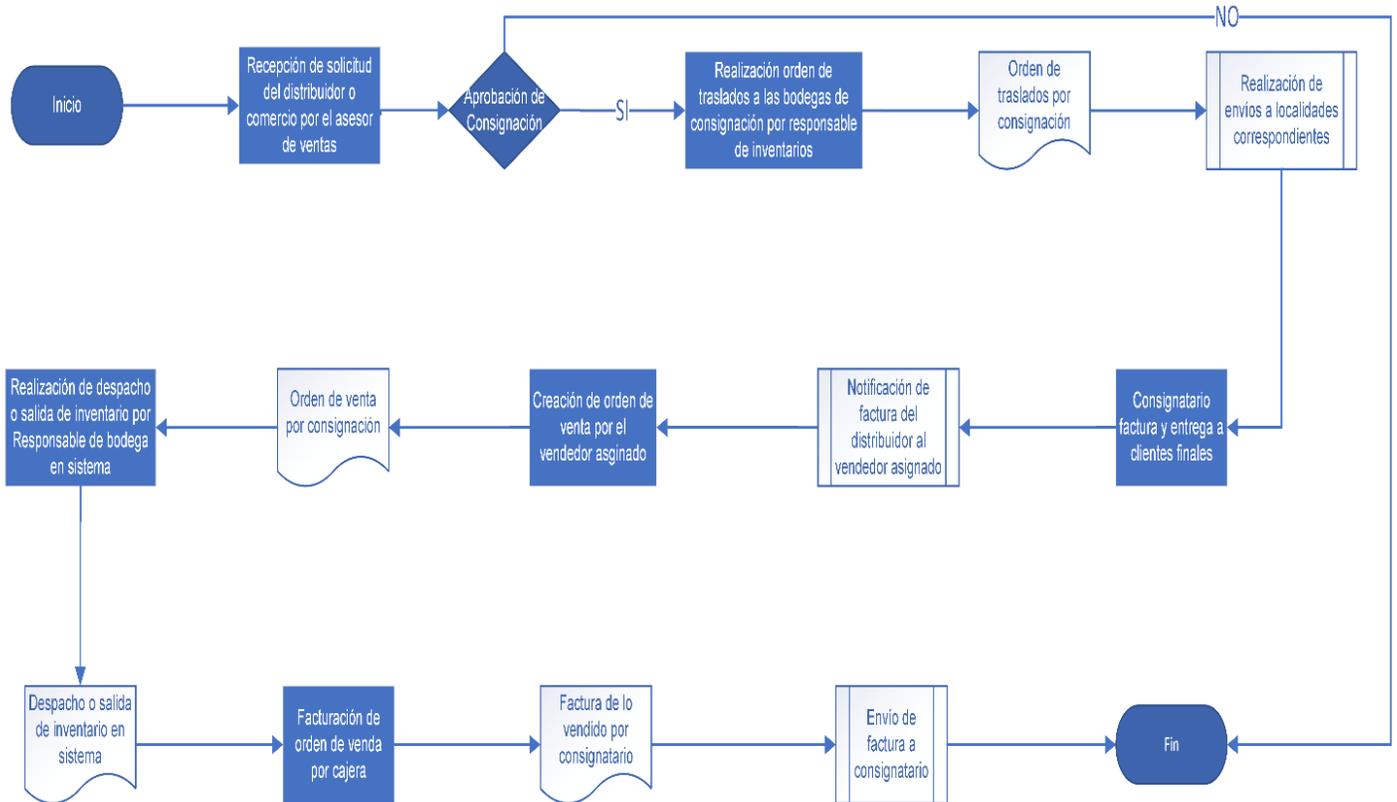
P4.1 – Procedimiento de Traslado a Bodega de Consignación			
	Casa McGregor	Fecha	23/04/23
		Versión	1
<p>1. Objetivo Enviar Artículos en concepto de consignación a los Distribuidores para facturación a clientes finales.</p> <p>2. Área de aplicación o alcance Operaciones</p> <p>3. Políticas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Las autorizaciones de consignación son aprobados por el Gerente de Ventas y/o Gerente de Operaciones. ▪ Los artículos serán preparados para el envío en un lugar visible para la grabación de las cámaras. <p>4. Formatos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulario Traslado de Inventario (Anexo 20) ▪ Formulario Recepción de Artículos (Anexo 16) ▪ Formulario Orden de Venta (Anexo 23) ▪ Formulario Salida de Artículos (Anexo 24) <p>5. Resultado Artículos recibidos por Distribuidor listos para la venta.</p> <p>6. Actividades</p>			
	Actividad	Interviene	Formato
1	Atención inicial y solicitud cliente	Asesor de Ventas	
2	Aprobación de Consignación	Gerente de Ventas o Gerente de Operaciones	
3	Realizar orden de traslado a Bodega de Consignatario	Responsable de Inventarios	Traslado de Inventario
4	Realizar envío físico de artículos según Traslado de Inventarios	Responsable y auxiliar de bodegas	Traslado de Inventario

3.4.4.2 Procedimiento de Facturación

P4.2 – Procedimiento de Facturación			
	Casa McGregor	Fecha	23/04/23
		Versión	1
<p>1. Objetivo Facturar al Distribuidor los Artículos que ha vendido desde su bodega de consignación</p> <p>2. Área de aplicación o alcance Ventas, Finanzas.</p> <p>3. Políticas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El Consignatario deberá avisar máximo 24 horas después de la facturación realizada desde su bodega de consignación. <p>4. Formatos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulario Orden de Venta (Anexo 23) ▪ Formulario Salida de Artículos (Anexo 24) ▪ Formulario Factura (Anexo 25) <p>5. Resultado Factura de Artículos consignados enviado al Distribuidor.</p> <p>6. Actividades</p>			
	Actividad	Interviene	Formato
1	Notificar al asesor de ventas facturación de artículos consignados	Consignatario	
2	Crear orden de ventas desde la bodega de Consignación	Asesor de Ventas	Orden de Venta
3	Despacho en sistema de la orden	Asesor de Ventas	Salida de Artículo
4	Facturación de Orden de Venta	Cajera	Factura
5	Envío de Factura a Consignatario	Responsable de Bodega	Factura

3.4.4.3 Diagrama de procesos y procedimientos Facturación y entrega Distribuidores Consignación.

Diagrama de Flujo de Facturación y Entrega Consignación



3.4.5 Proceso de Facturación y Entrega Proyectos

P5 - Proceso de Facturación y Entrega Proyectos									
	Casa McGregor	Fecha	23/04/23						
		Versión	1						
<p>1. Objetivo Facturar y Entregar proyectos a Clientes que solicitan este servicio.</p> <p>2. Área de aplicación o alcance Operaciones, Ventas y Finanzas</p> <p>3. Responsables Gerente de Operaciones, Asesor Técnico de Ventas, auxiliar de bodegas, cajera, responsable de inventario, responsable de bodegas, Contabilidad.</p> <p>4. Resultado Proyecto entregado y facturado</p> <p>5. Procedimientos</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Numero</th> <th>Procedimiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Procedimiento de Administración de Proyecto</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Procedimiento de Facturación de Proyectos</td> </tr> </tbody> </table>				Numero	Procedimiento	1	Procedimiento de Administración de Proyecto	2	Procedimiento de Facturación de Proyectos
Numero	Procedimiento								
1	Procedimiento de Administración de Proyecto								
2	Procedimiento de Facturación de Proyectos								

3.4.5.1 Procedimiento de Administración de Proyecto

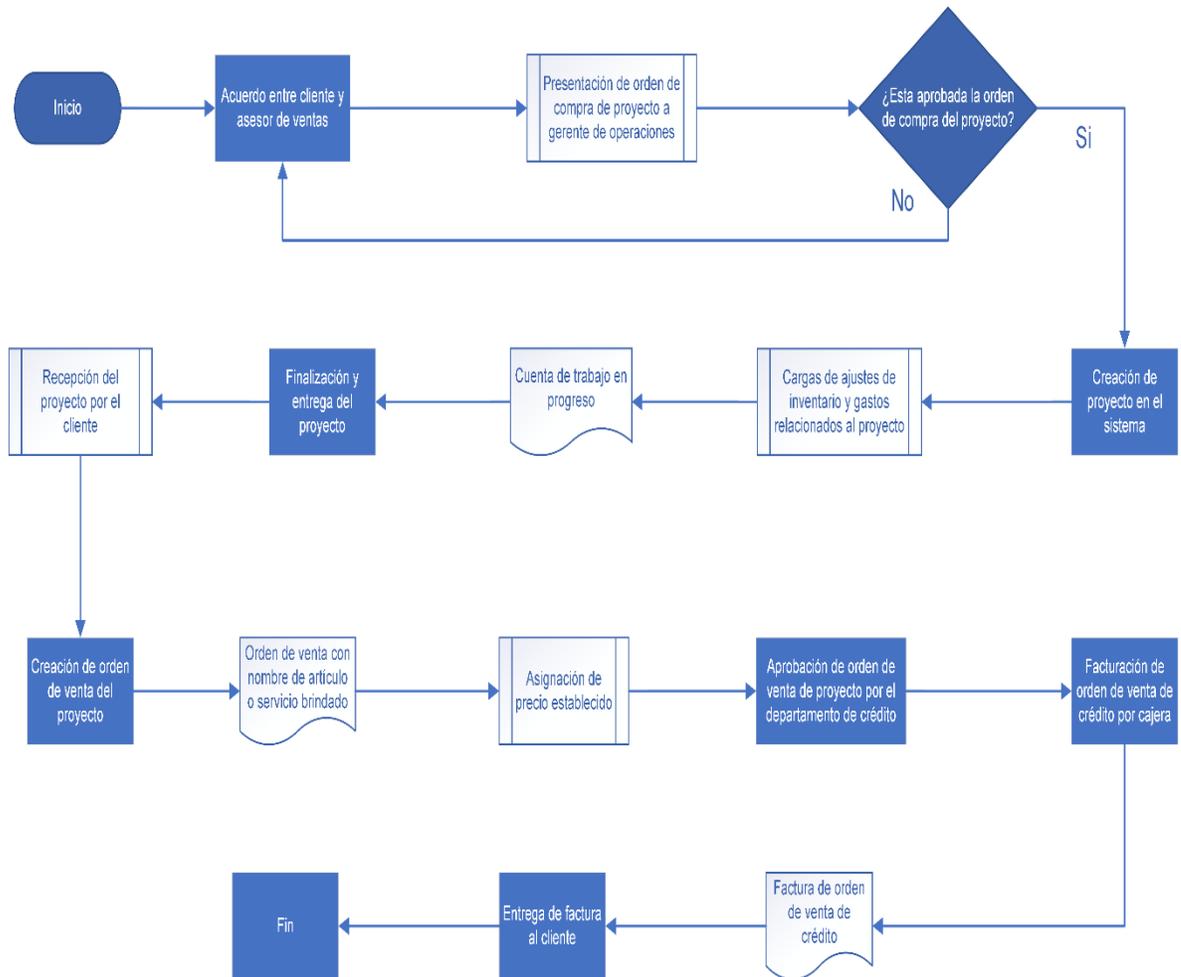
P5.1 – Procedimiento de Administración de Proyecto			
	Casa McGregor	Fecha	23/04/23
		Versión	1
<p>1. Objetivo Llevar un control de todos los gastos y salidas de inventario que se cargarán al proyecto</p> <p>2. Área de aplicación o alcance Operaciones, contabilidad, ventas</p> <p>3. Políticas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La creación de proyectos debe ser aprobada por el Gerente de Operaciones ▪ Los márgenes de ganancias del proyecto no pueden ser menores a 25% ▪ Los artículos solo serán enviados al sitio del proyecto una vez hayan sido dados de baja mediante ajustes de inventarios relacionados al proyecto. ▪ Todos los gastos relacionados deberán relacionarse al proyecto que correspondan. <p>4. Formatos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulario de creación de Proyectos (Anexo 30) ▪ Formulario Ajuste de Inventario (Anexo 27) ▪ Formulario Factura de Proveedor (Anexo 19) <p>5. Resultado Proyecto creado con Información de costos por Ajuste y Facturas relacionadas cargados.</p> <p>6. Actividades</p>			
	Actividad	Interviene	Formato
1	Acuerdos con clientes que solicitan el proyecto	Asesor de Ventas	
2	Solicitud de Aprobación de Proyecto	Asesor de Ventas	
3	Aprobación de Proyecto	Gerente de Operaciones	
4	Creación de Proyecto	Contabilidad	Creación de proyecto
5	Cargar Ajuste de Inventario relacionados al Proyecto	Responsable de Inventarios	Ajuste de Inventario
6	Cargar Gastos por Facturas Relacionados al proyecto	Contabilidad	Factura Proveedor

3.4.5.2 Procedimiento de Facturación de Proyecto

P5.2 – Procedimiento de Facturación de Proyecto			
	Casa McGregor	Fecha	23/04/23
		Versión	1
<p>1. Objetivo Facturar al cliente su Proyecto una vez lo haya recibido satisfactoriamente.</p> <p>2. Área de aplicación o alcance Ventas, Finanzas, operaciones</p> <p>3. Políticas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El mismo día de la facturación se debe realizar el cierre del proyecto en el sistema <p>4. Formatos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulario Orden de Venta (Anexo 23) ▪ Formulario Factura (Anexo 25) ▪ Formulario Nuevo Artículo (Anexo 13) <p>5. Resultado Facturación y cierre del proyecto.</p> <p>6. Actividades</p>			
	Actividad	Interviene	Formato
1	Finalización y entrega del proyecto	Asesor de Ventas	
2	Crear artículo con el nombre del servicio brindado y asignarle el precio	Responsable de Inventarios	Nuevo Artículo
3	Creación Orden de Venta del Proyecto	Asesor de Ventas	Orden de venta
4	Aprobación Orden de Venta Crédito	Cartera y Cobro	Orden de Ventas
4	Facturación de Orden de Venta	Cajera	Factura
5	Entrega Factura a Cliente	Asesor de Ventas	Factura

3.4.5.3 Diagrama Proceso de Facturación y Entrega Proyectos

Diagrama de Flujo de Facturación y Entrega Proyectos



VIII. CONCLUSIONES

A partir de los objetivos planteados para el desarrollo de este trabajo se concluye lo siguiente:

Se realizó para Casa McGregor el manual de procesos y procedimientos para la adquisición de inventario, facturación y entrega, como herramienta administrativa y gerencial para el control de cada una de las actividades a realizarse en los procesos de adquisición, facturación y entrega de inventarios mejorando el conocimiento general de cada colaborador que interactúa en estos procesos principales, lo cual a su vez permitirá mayor fluidez y por ende ayudará a seguir experimentando el sentimiento de Bienestar y Felicidad entre los colaboradores como parte de la filosofía organizacional en esta empresa.

En el capítulo uno se presentan los resultados del análisis según la situación actual de los procesos en estudio, la interacción con sus colaboradores demostró el perfecto dominio y conocimiento del manejo de estos procesos, sin embargo, se evidencia la existencia de una situación adversa si algún colaborador al frente de los procesos faltara. Además, la inducción al cargo de personal nuevo lo realizan de forma verbal los mismos colaboradores sin la entrega de una documentación formal de la descripción de estos procesos, que sin duda son el centro de todas las operaciones en la empresa, todo gira alrededor de estos procesos principales. Es importante mencionar que desde hace mucho tiempo McGregor no trabaja bajo una estructura organizativa, aspecto que organizacionalmente se trabaja con líneas de mando empíricas, lo que influye en el control de la realización de las funciones involucradas en los procesos y pérdida de la cadena de mando.

En el capítulo II se realizó propuesta de la estructura organizativa de tal manera que cada uno de los colaboradores tenga claridad formal de la cadena de mando, y a su vez sirva de referente para la declaración de las funciones involucradas en estudio, lo cual es clave para la obtención de mejores resultados.

Otro aspecto medular del segundo capítulo es la descripción y el establecimiento de los diagramas de flujo de los procesos de adquisición, facturación y entrega de inventarios para una mejor comprensión.

Finalmente, en el Capítulo III se diseñó la estructura del Manual de Procesos y Procedimientos que contiene entre los aspectos de formalidad y legalidad, la descripción de los procesos de adquisición, facturación y entrega de inventarios, así como también sus procedimientos y diagramas de flujo.

IX. RECOMENDACIONES

A partir de los resultados obtenidos en el presente trabajo y lo que significa para Casa McGregor se tienen a consideración las siguientes recomendaciones:

- Aprobación por la alta gerencia del manual de procesos y procedimientos para los procesos de adquisición, facturación y entrega de inventarios.

- Implementación de esta herramienta administrativa que facilitará los procesos de inducción, capacitaciones e intercambios de información entre cada uno de los colaboradores.

- De ser posible realizar la documentación del resto de procesos de las diferentes áreas de la empresa, en vista del importante valor agregado que provee esta herramienta administrativa.

X. BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F. (1999). *El Proyecto de investigación*. Venezuela: Editorial Episteme, 6ta edición.
- Chiavenato. (1993). *Iniciación a la organización y control*. Mexico: McGraw-Hill/Interamericana.
- Chiavenato, I. (2005). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mexico: McGraw-Hill/Interamericana.
- Diamond, S. (1983). *“Como preparar manuales administrativos”*. Mexico: Nueva Editorial, Interamericana.
- Franklin Fincowsky, E. B. (2004). *Organización de empresas*. Mexico: McGraw-Hill.
- Gómez Ceja, G. (1995). *“Planeación y organización de empresas”*. Mexico: McGraw-Hill, Octava edición.
- Múnera Torres, M. T. (2002). *Gestión del conocimiento en la empresa: terminología y documentación elementos importantes para su medición*. Colombia: Revista Interamericana de Bibliotecología, 25 (1), 91-106.
- Rodríguez Estrada, A. M. (2019). *Modelos de análisis. Diagnóstico Organizacional (pp. 47-69)*. México D.F.: Alfaomega.
- Rodriguez, J. (23 de Enero de 2023). *Manual-de-procedimientos-empresa*. Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/sales/manual-de-procedimientos-empresa>
- Significados.com*. (s.f.). Obtenido de Significados com: <https://www.significados.com/proceso/>
- Tamayo, T. y. (1997). *El proceso de la investigación científica*. Mexico: Lumisa Noriega Editores.
- Vidal, A. Á. (2013). *Diseño de un Cuestionario para el Diagnóstico Sociopsicológico de las Organizaciones*. Costa Rica: Wimb Lu, 8(1), 81–103.

XI. ANEXOS

Anexo 1 Entrevista de acercamiento inicial con Gerencia

Fecha: _____

Hora: _____

Lugar de entrevista: _____

Nombre: _____

Cargo: _____

Profesión: _____

- 1) ¿Por favor háganos un poco de la historia y evolución de Casa McGregor?
- 2) ¿Cómo definiría su cultura organizacional?
- 3) ¿Cuál recurso considera usted como el más importante para su organización?
- 4) ¿Cuenta con alguna herramienta administrativa que le apoye en sus gestiones?
- 5) ¿Qué aspectos consideraría usted se podrían mejorar en el flujo de operaciones de su organización?

Anexo 2 Entrevista Gerente de Ventas

Fecha: _____

Hora: _____

Lugar de entrevista: _____

Nombre: _____

Cargo: _____

Profesión: _____

1. ¿Podría describir cuales son las funciones de su puesto?
2. Mencione los procesos y procedimientos que usted realiza para el cumplimiento de estas funciones.
3. ¿Con que áreas se relaciona directamente? ¿Depende de alguna? ¿O alguna depende de usted?
4. ¿Existe actualmente una buena comunicación y apoyo entre las áreas que se relacionan con la gerencia de ventas?
5. ¿Qué aspectos cree que se podrían mejorar para que la empresa tenga una mejor fluidez laboral?
6. ¿Cree usted que mejoraría la sinergia entre las áreas si existiera un manual de procedimientos y actividades de cada puesto?
7. ¿Podría describir como se realiza una venta?
8. ¿Quién decide que articulo comprar? ¿Como se calculó la cantidad?
9. Una vez el cliente escogió el articulo a comprar y la cantidad, ¿Quién da la orden de facturar? ¿Quién le entrega el producto?
10. ¿Cada cuanto existe seguimiento de ventas y de control?

Anexo 3 Entrevista Coordinadores de divisiones comerciales:

Fecha: _____

Hora: _____

Lugar de entrevista: _____

Nombre: _____

Cargo: _____

Profesión: _____

1. ¿Podría describir cuales son las funciones de su puesto?
2. Mencione los procesos y procedimientos que usted realiza para el cumplimiento de estas funciones.
3. ¿Existía para su puesto algún tipo de información de funciones, procesos y actividades a realizar? Termine de referencia de su puesto.
4. ¿Tiene alguna persona que necesita de su autorización para ejercer su trabajo diario?
5. ¿Existen controles de sus tareas diarias?
6. ¿Tienen metas de ventas mensuales?
7. ¿Tienen asignados asesores? ¿Cada cuánto hay reuniones con ellos?
8. ¿Se lleva algún control de atención al cliente? ¿Efectividad? ¿Reclamos? ¿Post venta?

Anexo 4 Entrevista Asesores Técnico de Ventas/ Coordinador de Rutas:

Fecha: _____

Hora: _____

Lugar de entrevista: _____

Nombre: _____

Cargo: _____

Profesión: _____

1. ¿Podría describir cuales son las funciones de su puesto?
2. Mencione los procesos y procedimientos que usted realiza para el cumplimiento de estas funciones.
3. ¿Existe alguna política o manual para atención a los clientes?
4. ¿Existe una cartera de clientes asignada?
5. ¿Una vez el cliente se decide por la compra existe algún orden para facturar?
6. ¿Una vez facturado hasta dónde llega las funciones del asesor?
7. ¿El cliente después de facturar se le dirige a bodega? ¿A entrega?
8. ¿Una vez entregado el producto existe algún seguimiento post venta?
9. ¿Se ofrece servicio de instalación o seguimiento a la venta?
10. ¿Quién atiende el llamado del cliente por algún reclamo? ¿Existe algún área de atención a reclamos o devoluciones?
11. ¿Quién programa las rutas a visitar todos los días?
12. ¿Cómo se buscan nuevos clientes?
13. ¿Existe algún orden para la atención de los clientes por asesor?
14. ¿Los asesores están divididos por áreas de venta o todos atienden a cualquier cliente?
15. ¿Si el cliente tiene alguna duda técnica y el vendedor no sabe exactamente la respuesta, a quien se puede o debe abocar?
16. ¿Como funciona el mecanismo de pago de comisiones?
17. ¿Cree que exista algún espacio de mejora para hacer sus funciones de manera más ágil?

Anexo 5 Entrevista Gerente de operaciones:

Fecha: _____

Hora: _____

Lugar de entrevista: _____

Nombre: _____

Cargo: _____

Profesión: _____

1. ¿Podría describir cuales son las funciones de su puesto?
2. Mencione los procesos y procedimientos que usted realiza para el cumplimiento de estas funciones.
3. ¿Existía para su puesto algún tipo de información de procesos y actividades a realizar? Termine de referencia de su puesto.
4. Actualmente existe algún tipo de programa de capacitación y/o actualización de políticas de su puesto?
5. ¿Con que áreas se relaciona directamente? ¿Depende de alguna? ¿O alguna depende de usted?
6. ¿Existe actualmente una buena comunicación y apoyo entre las áreas que se relacionan con la gerencia de operaciones?
7. ¿Qué aspectos cree que se podrían mejorar para que la empresa tenga una mejor fluidez laboral?
8. ¿Cada cuanto se revisa los inventarios? ¿Quién autoriza los pedidos?
9. ¿Cree usted que mejoraría la sinergia entre las áreas si existiera un manual de procedimientos y actividades de cada puesto?

Anexo 6 Entrevista Responsable de inventario:

Fecha: _____

Hora: _____

Lugar de entrevista: _____

Nombre: _____

Cargo: _____

Profesión: _____

1. ¿Podría describir cuales son las funciones de su puesto?
2. Mencione los procesos y procedimientos que usted realiza para el cumplimiento de estas funciones.
3. ¿Quién le informa que hay que ingresar algún producto a inventario?
4. ¿Se lleva control físico y sistema?
5. ¿Quién revisa que lo ingresado a sistema es lo que se pidió y está en existencia?
6. ¿Cada cuánto tiempo se hace control de inventario?
7. ¿Existe algún orden de cómo hacerlo?
8. ¿Se realiza inventario aleatorio o específico?
9. ¿Existe algún manual de procedimiento por si al realizar un control de inventario se encuentra que hay una diferencia?

Anexo 7 Entrevista Responsables/Fiscal de Bodega:

Fecha: _____

Hora: _____

Lugar de entrevista: _____

Nombre: _____

Cargo: _____

Profesión: _____

1. ¿Podría describir cuales son las funciones de su puesto?
2. Mencione los procesos y procedimientos que usted realiza para el cumplimiento de estas funciones.
3. ¿Quiénes tienen acceso a la bodega?
4. ¿Cuándo se ingresa un nuevo producto existe un orden específico de cómo se ingresa en sistema y en físico?
5. ¿Cada cuánto tiempo se hace control de inventario?
6. ¿Existe algún orden de cómo hacerlo?
7. ¿Se realiza inventario aleatorio o específico?
8. ¿Existe algún manual de procedimiento por si al realizar un control de inventario se encuentra que hay diferencia?

Anexo 8 Entrevista Auxiliar de Bodega/ Conductores:

Fecha: _____

Hora: _____

Lugar de entrevista: _____

Nombre: _____

Cargo: _____

Profesión: _____

1. ¿Podría describir cuales son las funciones de su puesto?
2. Mencione los procesos y procedimientos que usted realiza para el cumplimiento de estas funciones.
3. ¿Con quienes tiene contacto en la empresa?
4. ¿Usted le entrega directo el producto al cliente?
5. ¿Qué documentos le solicita al cliente para la entrega del producto? ¿Se revisa existencias en sistema?
6. ¿Existe algún formato o manual para el ingreso o egreso de algún producto a bodega?
7. ¿Existe control cruzado de 2 o más personas para la entrega de algún producto?
8. ¿Qué pasa si en el inventario (sistema) está el producto, pero no es físico?

Anexo 9 Entrevista Responsable de Importaciones:

Fecha: _____

Hora: _____

Lugar de entrevista: _____

Nombre: _____

Cargo: _____

Profesión: _____

1. ¿Podría describir cuales son las funciones de su puesto?
2. Mencione los procesos y procedimientos que usted realiza para el cumplimiento de estas funciones.
3. ¿Quién decide que comprar y cuánto comprar? ¿Quién autoriza la compra?
4. ¿Una vez realizada la orden de compra quien le da seguimiento al proveedor?
5. ¿Se tiene un orden estimado de cómo hacer una compra e importación?
6. ¿En qué momento se realiza el pago? ¿Quién autoriza el pago?
7. ¿Como se ingresa o autoriza un nuevo proveedor?
8. ¿Si algún producto no vino quien se encarga de hacer el reclamo?
9. ¿Quién realiza la liquidación y precio final? ¿Existe un margen establecido?
10. ¿Quién revisa que el precio final este correcto?

Anexo 10 Formato de Observación de Campo

Lugar y Fecha	
Nombre del Proceso	
Responsable del Proceso	
Objetivo del Proceso	
Actividades que conforman el Proceso	
Entradas del Proceso	Salidas del Proceso
Recursos o Necesidades para ejecutar el Proceso	
Comentarios u observaciones sobre este Proceso	

Anexo 11 Formato Factura Proveedor



AMERICAN SUPPLY - DORAL, FLORIDA
 10005 NW 56TH ST
 DORAL, FL 33178
 305-888-6292
 cecilia@amsuwelds.com

INVOICE

132809

2/3/2023

BILL TO

CASA MCGREGOR
 KM 4 CARRETERA SUR
 MANAGUA, NICARAGUA

SHIP TO

INTERWORLD FREIGHT
 9705 NW 108TH AVE, STE #18
 MIAMI, FL 33178
 TEL: 305-599-2115 EXT. 217
 ATTN: CAMI PEREZ

ITEM	DESCRIPTION	PO NUMBER	TERMS	FOB	BRAND	COO	HS #	QTY	PRICE	TOTAL
WPA-LFBFC1836 007F	1/8" X 3/8" VARILLA SOLDAR BRONCE REVESTIDO LB DOCUMENTACION Y MANEJO	4567-0223	Net 30	MIAMI	WELDPRO	CN	8311306000	200	9.50	1,900.00
	1 H.T. PALLET WITH 4 BOXES - 235 LBS 40" X 36" X 10"								25.00	25.00

Anexo 12 Formulario Alta de Proveedor

ORACLE NETSUITE **McGregor** Help Feedback CHARLES KELLY Casa McGregor - Administrator

Activities Reporte Maestro Garantías - Cheques Transactions **Lists** Reports Analytics Documents Setup Customization Commerce Fixed Assets

Primary Information

CUSTOM FORM *
McGregor Proveedor

VENDOR ID *
Copied From Name AUTO

ID

TYPE
 COMPANY
 INDIVIDUAL

COMPANY NAME *
WEB ADDRESS
CATEGORY *

IMAGE
<Type then tab>

COMMENTS

Email | Phone | Address

EMAIL
PHONE
FAX
ADDRESS
Map

Relationships Communication Address Marketing Financial Preferences System Information Custom

Contacts

Remove all

CONTACT *	JOB TITLE	EMAIL	MAIN PHONE	ROLE
<input type="text"/>				

ORACLE NETSUITE **McGregor** Help Feedback CHARLES KELLY Casa McGregor - Administrator

Activities Reporte Maestro Garantías - Cheques Transactions Lists Reports Analytics Documents Setup Customization Commerce Fixed Assets

Relationships Communication Address Marketing **Financial** Preferences System Information Custom

Account Information

ACCOUNT
INSTITUCION FINANCIERA
DEFAULT EXPENSE ACCOUNT

DEFAULT PAYABLES ACCOUNT *
PRIMARY CURRENCY *
Córdobas

TERMS *
CREDIT LIMIT

Tax Information

VAT REG NUMBER
WH TAX CODE
TAX CODE

Balance Information

OPENING BALANCE
OPENING BALANCE DATE
OPENING BALANCE ACCOUNT
2101-02-00-000 C...DORES NACIONALES

Project Information

PROJECT RESOURCE
TAX ID

Currencies

CURRENCY *

Anexo 13 Formulario Nuevo Artículo

ORACLE NETSUITE **McGregor**

 Help
 Feedback
 CHARLES KELLY
Casa McGregor - Administrator

Actividades
 Reporte Maestro
Garantías - Cheques
Transactions
Lists
Reports
Analytics
Documents
Setup
Customization
Commerce
Fixed Assets
...

Save
Cancel

Primary Information

CUSTOM FORM McGregor Producto	VENDOR NAME/CODE <input type="text"/>	PRIMARY PURCHASE UNIT <input type="text"/>
ITEM NAME/NUMBER * <input type="text"/>	UNITS TYPE <input type="text"/>	PRIMARY SALE UNIT <input type="text"/>
DISPLAY NAME/CODE <input type="text"/>	PRIMARY STOCK UNIT <input type="text"/>	BASE UNIT <input type="text"/>

Classification

CLASS * <input type="text"/>	SUBCATEGORY * <input type="text"/>	% DESCUENTO MAXIMO 0.0%
CATEGORY * <input type="text"/>	SSCATEGORIES * <input type="text"/>	% MARGEN DE UTILIDAD <input type="text"/>

Purchasing/Inventory
Sales / Pricing
Accounting
Web Store
Communication
Preferences
System Information
Custom
Warranty Information
☰

Item/Cost Detail

ORACLE NETSUITE **McGregor**

 Help
 Feedback
 CHARLES KELLY
Casa McGregor - Administrator

Actividades
 Reporte Maestro
Garantías - Cheques
Transactions
Lists
Reports
Analytics
Documents
Setup
Customization
Commerce
Fixed Assets
...

Purchasing/Inventory
Sales / Pricing
Accounting
Web Store
Communication
Preferences
System Information
Custom
Warranty Information
☰

Sales

SALES DESCRIPTION * <input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/>	COST ESTIMATE TYPE Average Cost	MINIMUM QUANTITY <input type="text"/>
	ITEM DEFINED COST <input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/> ENFORCE MINIMUM INTERNALLY
	BILLING SCHEDULE <input type="text"/>	

Shipping

ITEM WEIGHT <input type="text"/> lb	SCHEDULE B NUMBER <input type="text"/>
----------------------------------------	-------------------------------------------

Pricing

PRICING GROUP

Córdobas • Dólar • Euro • Francos

PRICE LEVEL	DEFAULT DISCOUNT %	AMOUNT
Base Price		<input type="text"/>
Online Price		<input type="text"/>

Save
Cancel

92

Anexo 14 Formulario Orden de compra

ORACLE NETSUITE **McGregor** Search

Help Feedback CHARLES KELLY Casa McGregor - Administrator

Activities Reporte Maestro Garantías - Cheques Transactions Lists Reports Analytics Documents Setup Customization Commerce Fixed Assets

Primary Information

CUSTOM FORM *
McGregor Orden de Compra Stock

VENDOR #

VENDOR *
|

EMPLOYEE
<Type then tab>

RECEIVE BY

DATE *
20/4/2023

PO #
180

MEMO

STOCK ?

APPROVAL STATUS
Pending Approval

NEXT APPROVER
ROBERTO JOSE RIZO ZELEDON

ATENCION ORDEN DE COMPRA

ORIGEN

CASA OC REFERENCIA DE FACTURA

Summary	
SUBTOTAL	0.00
TOTAL TAX	0.00
TOTAL	0.00

Classification

DEPARTMENT CLASS LOCATION

null

CASA OC DIRECCION

CASA OC EMAIL FORWARDER

CASA OC INCOTERMS

CASA OC VIA DE TRANSPORTE

CASA OC CONTACTO

ORACLE NETSUITE **McGregor** Search

Help Feedback CHARLES KELLY Casa McGregor - Administrator

Activities Reporte Maestro Garantías - Cheques Transactions Lists Reports Analytics Documents Setup Customization Commerce Fixed Assets

CASA OC CONTACTO

CASA OC VIA DE TRANSPORTE

CASA OC NO. TELEFONO

null

CASA OC COORDINADOR
<Type then tab>

CASA OC ELABORADO POR
<Type then tab>

CASA OC AUTORIZADO POR
<Type then tab>

null

CURRENCY *
Córdobas

IMPORTE LETRA
0

Items Shipping Billing Accounting Relationships Communication Related Records System Information Custom

STATUS ORDEN DE COMPRA
|

FECHA DESPACHO EN FABRICA

FECHA DESPACHO Y ARRIBO NAVIERA

Save Cancel Auto Fill APROBAR RECHAZAR Actions

Anexo 15 Formato impreso Orden de Compra

 Casa McGregor Km. 4 Carretera Sur, Apdo. Postal N° 448 Tel: (505) 2286-6151, Fax (505) 2682-251 RUC : J0310000005737 Managua Nicaragua Web Site: www.casamcgregor.com.ni	Orden # :	MGA-OC-12710
	Factura del Vendedor :	
	Fecha :	29/3/2023
	Hoja No. :	1 / 1

ORDEN DE COMPRA No. MGA-OC-12710

Proveedor : DIDEMA, S.A.	End User : ANGELICA MARIA RUIZ DELGADILLO
Atención :	Origen :
Teléfono : 22522404	Condiciones de Pago : Vencimiento a 60 Días
Email : ivalerio@swdeca.com	Moneda : Córdoba

ITEM	QTY	UNITS	DESCRIPTION	UNIT PRICE	TOTAL
052GCR1 PINTURA P/ ESTRUCTURA VERDE BRILLANTE	2	GLN	PINTURA P/ESTRUCTURA VERDE BRILLANTE	C\$707.51	C\$1,415.02
A60Y3 BLEND A COLOR AMARILLO OXIDO	6	1/4	BLEND A COLOR AMARILLO OXIDO	C\$765.38	C\$4,592.28
TOTAL :	8			TOTAL :	C\$6,908.40

FORWARDER :

Dirección :	Email :
Contacto :	Incoterms :
No. Teléfono :	Vía de Transporte :

Elaborado por : Coordinador :	Autorizado por :
----------------------------------	------------------

Anexo 16 Formulario Recepción de Artículos

ORACLE NETSUITE **McGregor** Help Feedback CHARLES KELLY Casa McGregor - Administrator

Activities Reporte Maestro Garantías - Cheques Transactions **Lists** Reports Analytics Documents Setup Customization Commerce Fixed Assets ...

Item Receipt List Search Customize

MGA-RA-30259 DIDEMA, S.A.

[Edit](#) [Back](#) [Liquidación PDF](#) [Liquidación HTML](#) [Imprimir Poliza](#) [Actions](#)

Primary Information

REFERENCE # MGA-RA-30259	DEPARTMENT Casa Matriz : Gerencia Comercial : División Pintura Matriz	POSTING PERIOD Mar 2023
VENDOR DIDEMA, S.A.	CREATED FROM Purchase Order #MGA-OC-12710	MEMO
EMPLOYEE ANGELICA MARIA RUIZ DELGADILLO	DATE 29/3/2023	CASA OC REFERENCIA DE FACTURA
CURRENCY Córdobas		

Items & Expenses Landed Cost Relationships Communication System Information Custom

EXCHANGE RATE 1.00 LANDED COST PER LINE

ITEM	VENDOR NAME	DESCRIPTION	CLASS	ON HAND	TO LOCATION	QUANTITY	UNITS	INVENTORY DETAIL	OPTIONS	RATE	CURRENCY	LANDED COST
C62GCR1		PINTURA PIESTRUCTURA VERDE BRILLANTE	División Pintura : Sherwin Williams	1	Casa Matriz : Bodega de Pintura	2	GLN			707.51	Córdobas	
A60Y3		BLEND A COLOR AMARILLO OXIDO	División Pintura : Sherwin Williams	11	Casa Matriz : Bodega de Pintura	6	1/4			765.38	Córdobas	

[Edit](#) [Back](#) [Liquidación PDF](#) [Liquidación HTML](#) [Imprimir Poliza](#) [Actions](#)

Anexo 17 Formulario Liquidación de Artículos

ORACLE NETSUITE **McGregor** CHARLES KELLY Casa McGregor - Administrator

Actividades Reporte Maestro Garantías - Cheques Transacciones **Lists** Reports Analytics Documents Setup Customization Commerce Fixed Assets iCharts BI Proyectos SuiteApps Support

CUSTOM FORM * McGregor Recepción DEPARTMENT Casa Matiz - Gerenci. João Pereira Matiz POSTING PERIOD Mar 2023
REFERENCE # MGA-RA-30259 CREATED FROM Purchase Order #MGA-OC-12710 MEMO
VENDOR EDESA, S.A. DATE 29/03/2023 CASA OC REFERENCIA DE FACTURA
EMPLOYEE ANGELICA MARIA RUZ DELADILLO
CURRENCY Colombia

Items & Expenses Limited Cost Relationships Communication System Information Custom

COST ALLOCATION METHOD * Weight

FLIETE MARITIMO SOURCE * Manual
SEGURO SOURCE * Manual
ALMACENAJE SOURCE * Manual
TRANSPORTE INTERNO SOURCE * Manual
COMISION BANCARIA SOURCE * Manual
DESADUANAJE - CUENTA DE REGISTRO SOURCE * Manual
IMPUESTO ISC SOURCE * Manual
DIFERENCIAL CAMBIARIO SOURCE * Manual
DECONSOLIDACION SOURCE * Manual
IMPUESTO DAI SOURCE * Manual
IMPUESTO TSM SOURCE * Manual
IMPUESTO FEY SOURCE * Manual
IMPUESTO SPE SOURCE * Manual

Anexo 18 Formato Documento de Liquidación

McGregor		Casa McGregor Km. 4 Carretera Sur, Apdo. Postal N° 448 Tel: (505) 2266-6161, Fax: (505) 2602-251 RUC : J031000005737 Managua Nicaragua	LIQUIDACION FINAL RECIBO DE ARTICULO: MGA-RA-28561 Fecha: 12/11/2022
-----------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

FECHA	12/11/2022
RECIBO DE ARTICULO	MGA-RA-28561
TIPO DE CAMBIO	1
ORDEN DE COMPRA	Purchase Order #MGA-OC-11986
FACTURA DEL VENDEDOR	
PROVEEDOR	DIDEMA, S.A.

ADICIONALES	
DESCRIPCION	MONTO
FLETE MARITIMO	0.00
SEGURO	0.00
ALMACENAJE	0.00
TRANSPORTE INTERNO	0.00
COMISION BANCARIA	0.00
DESADUANAJE	0.00
IMPUESTO IBC	0.00
DIFERENCIAL CAMBIARIO	0.00
DESCONSOLIDACION	0.00
IMPUESTO DAI	0.00
IMPUESTO TSM	0.00
IMPUESTO FEX	0.00
IMPUESTO SPE	0.00
IMPUESTO AEA	0.00
PAPELERIA	0.00
FLETE AEREO	0.00

Factura valida solo el sello y firma de caja.	www.casamcgregor.com	Thu Apr 20 2023 01:06:15 GMT-0700 (PDT)	Pag 1 / 2
-----------------------------------------------	----------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	-----------

McGregor		Casa McGregor Km. 4 Carretera Sur, Apdo. Postal N° 448 Tel: (505) 2266-6151, Fax: (505) 2602-251 RUC : J031000005737 Managua Nicaragua	LIQUIDACION FINAL RECIBO DE ARTICULO: MGA-RA-28561 Fecha: 12/11/2022
-----------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

FECHA	12/11/2022
RECIBO DE ARTICULO	MGA-RA-28561
TIPO DE CAMBIO	1
ORDEN DE COMPRA	Purchase Order #MGA-OC-11986
FACTURA DEL VENDEDOR	
PROVEEDOR	DIDEMA, S.A.

ADICIONALES	
DESCRIPCION	MONTO
FLETE TERRESTRE	0.00
INSPECCION	0.00
FUMIGACION	0.00
MULTAS	0.00
OTROS CARGOS	0.00
TOTAL CARGOS	0.00

DETALLE DE PRODUCTOS COSTEADOS										
ARTICULO	DESCRIPCION	CANTIDAD	PRECIO DE COMPRA	OTROS CARGOS TOTAL	COSTO UNITARIO CARGOS ADICIONALES	COSTO TOTAL	COSTO UNITARIO TOTAL DE LIQUIDACION	PRECIO VENTA ACTUAL	% MARGEN UTILIDAD	PRECIO SUGERIDO
ASWSA10-S	AQUALOCK IMPERMEABILIZANT E 8000 BLANCO	6	28,996.98	0.00	0.00	28,996.98	4,832.83	8,216.04	NaN%	NaN
TOTAL		6.00	28,996.98	0.00		28,996.98	4,832.83	8,216.04		

Factura valida solo el sello y firma de caja.	www.casamcgregor.com	Thu Apr 20 2023 01:06:15 GMT-0700 (PDT)	Pag 2 / 2
-----------------------------------------------	----------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	-----------

Anexo 19 Formulario Factura de Proveedor

ORACLE NETSUITE **McGregor** Help Feedback CHARLES KELLY Casa McGregor - Administrator

Activities Reporte Maestro Garantías - Cheques Transactions Lists Reports Analytics Documents Setup Customization Commerce Fixed Assets iCharts BI Proyectos SuiteApps Support

Bill **0229702 DIDEMA, S.A.** OPEN List Search Customize

Edit **Back** **Credit** **Authorize Return** **Imprimir Poliza** **Actions**

Primary Information

TRANSACTION NUMBER 51593	AMOUNT 37,762.87	DUE DATE 29/5/2023
VENDOR DIDEMA, S.A.	CREDIT LIMIT	DATE 30/3/2023
REFERENCE NO. 0229702	CURRENCY Córdobas	POSTING PERIOD Mar 2023
NEXT APPROVER NILMA FRANCISCA ARAICA BUSTAMANTE	EXCHANGE RATE 1.00	MEMO COMPRA DE PINTURA SEGUN FACT. 0229702
STATUS AP Aprobador 1	TAX 4,925.59	TIPO DE EGRESO TRANSFERENCIA
ACCOUNT 2101-02-00-000 CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR A C/P - PROVEEDORES NACIONALES	TERMS Vencimiento a 60 Dias	

Classification

DEPARTMENT Casa Matriz - Gerencia Comercial - División Pintura Matriz		
ATTENCIÓN ORDEN DE COMPRA	CASA OC NO. TELEFONO	CASA OC ELABORADO POR
ORIGEN	CASA OC EMAIL FORWARDER	CASA OC COORDINADOR
CASA OC CONTACTO	CASA OC INCOTERMS	CASA OC AUTORIZADO POR
CASA OC DIRECCION	CASA OC VA DE TRANSPORTE	CASA OC REFERENCIA DE FACTURA

Expenses and Items Billing Relationships Communication Related Records System Information

Expense 0.00 **Items 32,837.28** Withholding Tax 0.00

ITEM	VENDOR NAME	QUANTITY	UNITS	INVENTORY DETAIL	DESCRIPTION	LANDED COST CATEGORY	RATE	AMOUNT	TAX CODE	TAX RATE	TAX AMT	GROSS AMT	OPTIONS	CLASS	CUSTOMER JOB	BILLABLE	APPLY WH TAX?
ASWISA185 AQUALOOK IMPERMEABILIZANTE 8000 BLANCO		7	CUBETA		AQUALOOK IMPERMEABILIZANTE 8000 BLANCO		4,691.04	32,837.28	Gravado 15% Gravado	15.0%	4,925.59	37,762.87		División Pintura - Sherwin Williams			

Anexo 20 Formulario Traslado de Inventario

ORACLE NETSUITE **McGregor** Help Feedback CHARLES KELLY Casa McGregor - Administrator

[Home](#)
[Activities](#)
[Reporte Maestro](#)
[Garantías - Cheques](#)
[Transactions](#)
[Lists](#)
[Reports](#)
[Analytics](#)
[Documents](#)
[Setup](#)
[Customization](#)
[Commerce](#)
[Fixed Assets](#)

MGA-OT-23729 **PENDING FULFILLMENT**

[Edit](#)
[Back](#)
[Fulfill](#)
[Close Order](#)
[Imprimir Poliza](#)
[Imprimir CRE](#)
[Actions](#)

Primary Information

ORDER # MGA-OT-23729
 EMPLOYEE ERICK ADOLFO QUIROZ
 CENTRO DE COSTOS Casa Matriz - Gerencia Operaciones : Operaciones - Inventario
 DATE 20/4/2023
 FROM LOCATION Sucursal Esteli - Bodega de Sucursal Esteli
 FIRMED
 MEMO TRASLADO DE MERCADERIA P / FACTURAR A GRAN PACIFIC,SOL. ALFREDO GONZALEZ
 INCOTERM DAP
 TO LOCATION Casa Matriz : Bodega Central

Summary	
TOTAL	0.00

[Items](#)
[Shipping](#)
[Communication](#)
[Related Records](#)
[System Information](#)
[Custom](#)

ITEM	COMMITTED	FULFILLED	RECEIVED	BACK ORDERED	AVERAGE COST	AVAILABLE	ON HAND	QUANTITY	TRANSFER PRICE	UNITS	AMOUNT	DESCRIPTION	INVENTORY DETAIL
0000-888-0807 CASCO DE PROTECCION DYNAMIC X-ERGO	4	0	0	0	1,834.981	10	10	4	0.00	CU	0.00	CASCO DE PROTECCION DYNAMIC X-ERGO	

[Edit](#)
[Back](#)
[Fulfill](#)
[Close Order](#)
[Imprimir Poliza](#)
[Imprimir CRE](#)
[Actions](#)

Anexo 21 Formulario Cotización

ORACLE NETSUITE **McGregor** Search Help Feedback CHARLES KELLY Casa McGregor - Administrator

Actividades Reporte Maestro Garantías - Cheques **Transactions** Lists Reports Analytics Documents Setup Customization Commerce Fixed Assets

Estimate List Search Customize More

Save Cancel Auto Fill Actions

Primary Information

CUSTOM FORM *
McGregor Cotización-Alta

ESTIMATE #
130405

CUSTOMER_JOB *
|

BODEGA AUTORIZADA

SALES REP DEL PEDIDO

DATE *
20/4/2023

EXPIRES
20/5/2023

STATUS *
1er Contacto

PROBABILITY *
15.0%

MEMO

CURRENCY *
Córdobas

EXCHANGE RATE *
1.00

IMPORTE BRUTO
0.00

DESCUENTO
0.00

DEPARTAMENTO

MUNICIPIO

RUTA

SUBRUTA

Summary

SUBTOTAL	0.00
TOTAL TAX	0.00
TOTAL	0.00

SUBSUBRUTA

RAZON DE PERDIDA DE LA VENTA

Sales Information

INCLUDE IN FORECAST

LEAD SOURCE

ORACLE NETSUITE **McGregor** Search Help Feedback CHARLES KELLY Casa McGregor - Administrator

Actividades Reporte Maestro Garantías - Cheques **Transactions** Lists Reports Analytics Documents Setup Customization Commerce Fixed Assets

EXPIRES
20/5/2023

STATUS *
1er Contacto

PROBABILITY *
15.0%

MUNICIPIO

RUTA

SUBRUTA

Sales Information

INCLUDE IN FORECAST

LEAD SOURCE

Classification

TIPO DE VENTA *

Items Shipping Billing Accounting Relationships Communication Related Records Custom

Add Multiple Upsell Items Clear All Lines

ITEM *	AVAILABLE	ON HAND	QUANTITY	UNITS	INVENTORY DETAIL	DESCRIPTION	NIVEL PRECIO *	PRECIO UNITARIO	% DESCUENTO MAXIMO	% DESCUENTO *	RATE	AMOUNT	TAX CODE *	TAX RATE	TAX AMT	GRG
<Type then tab>									0.0%	0.0%						

Add Cancel Copy Previous Insert Remove

Save Cancel Auto Fill Actions

Anexo 22 Formulario Alta de Clientes

ORACLE NETSUITE **McGregor** Help Feedback CHARLES KELLY Casa McGregor - Administrator

[Home](#)
[Activities](#)
[Reporte Maestro](#)
[Garantías - Cheques](#)
[Transactions](#)
[Lists](#)
[Reports](#)
[Analytics](#)
[Documents](#)
[Setup](#)
[Customization](#)
[Commerce](#)
[Fixed Assets](#)
[iCharts BI](#)
[Proyectos](#)
[SuiteApps](#)
[Support](#)

Customer List Search Customize More

[Save](#) [Cancel](#)

Primary Information

CUSTOM FORM *
McGregor Cliente Credito

CUSTOMER ID *
Copied From Name AUTO

TYPE
 COMPANY
 INDIVIDUAL

COMPANY NAME *

STATUS *
CUSTOMER-Cerrado Ganado

SALES REP *

WEB ADDRESS

CANAL *

CATEGORY *

COMMENTS

ID NUMÉRICO

RUTA *

SUBRUTA *

SUBSUBRUTA *

Email | Phone | Address

EMAIL

PHONE

ALT. PHONE

ADDRESS

Map

LAST SALES ACTIVITY

[Relationships](#)
[Communication](#)
[Address](#)
[Marketing](#)
[Financial](#)
[Preferences](#)
[System Information](#)
[Custom](#)
11

Contacts [Remove all](#)

CONTACT *	JOB TITLE	EMAIL	MAIN PHONE	ROLE
<input type="text"/>				

Anexo 23 Formulario Orden de Ventas

ORACLE NETSUITE **McGregor**

Activities Reporte Maestro Garantías · Cheques **Transactions** Lists Reports Analytics Documents Setup Customization Commerce Fixed Assets iCharts BI Proyectos SuiteApps Support

Sales Order List Search Customize More

Save Cancel Auto Fill Actions

Primary Information

CUSTOM FORM: McGregor Orden de Venta
 CURRENCY: Córdobaes
 ORDER #: 12345
 EXCHANGE RATE: 1.00
 CUSTOMER: |
 IMPORTE BRUTO: 0.00
 DEPARTMENT: |
 DESGLENTO: 0.00
 DATE: 20/4/2023
 DEPARTAMENTO: |
 STATUS AR: APROBADO
 MUNICIPIO: |
 PO #: |
 RUTA: |
 MEMO: |
 SUBRUTA: |

Summary

SUBTOTAL	0.00
TOTAL TAX	0.00
TOTAL	0.00

Sales Information

LEAD SOURCE: | SALES REP DEL PEDIDO: | BODEGA AUTORIZADA: |
 RAZON DE PERDIDA DE LA VENTA: |

Classification

LOCATION: | TIPO DE VENTA: | TERMS: |

Items Shipping Billing Accounting Relationships Communication Related Records System

RATE

Add Multiple Upsell Items Clear All Lines

ITEM*	QUANTITY	AVAILABLE	ON HAND	UNITS	INVENTORY DETAIL	DESCRIPTION	UNIV. PRECIO CUSTOM*	PRECIO UNIDAD CUSTOM	% DESCUENTO MAXIMO CUSTOM	% DESCUENTO CUSTOM*	RATE	AMOUNT	TAX CODE*	TAX RATE	TAX AMT	ORDERS AMT	IMPORTE ANTES DESCUENTO	TOTAL DESCUENTO	OPTIONS	AVERAGE COST	EST UNIT COST	COST ESTIMATE TYPE	EST EXTENDED COST	CASA PROYECTOS
*Type then tab									0.0%	0.0%							0.00	0.00						

Add Cancel Copy Previous Insert Remove

Anexo 24 Formulario Salida de Artículos

ORACLE NETSUITE **McGregor** Help Feedback CHARLES KELLY Casa McGregor - Administrator

Activities Reporte Maestro Garantías - Cheques **Transactions** Lists Reports Analytics Documents Setup Customization Commerce Fixed Assets iCharts BI Proyectos

Item Fulfillment CHI-SA-69141 FERRETERIA MONSERRATH List Search Customize

[Edit](#) [Back](#) [Imprimir Poliza](#) [Actions](#)

Primary Information

REF NO CHI-SA-69141	POSTING PERIOD Apr 2023
CUSTOMER FERRETERIA MONSERRATH	MEMO
CREATED FROM Sales Order #CHI-OV-64009	VENDEDOR JOSE AVELINO NEYRA HERNANDEZ
DATE 20/4/2023	
TRANSACCIÓN	

ITEM	DESCRIPTION	LOCATION	ON HAND	QUANTITY	UNITS	INVENTORY DETAIL	OPTIONS	CASA PROYECTO	CASA PROYECTO CLASS
MX6011-3/32	SOLDADURA LINCOLN E6011 3/32	Sucusal Chinandega : Bodega Sucursal Chinandega	14.6	176	LB				
MX7018AC-3/32	SOLDADURA LINCOLN E7018AC-3/32 (8.8Lbs)	Sucusal Chinandega : Bodega Sucursal Chinandega	19	70.4	LB				

[Edit](#) [Back](#) [Imprimir Poliza](#) [Actions](#)

Anexo 25 Formulario Factura

ORACLE NETSUITE **McGregor** Search

Activities Reporte Maestro Garantías - Cheques **Transactions** Lists Reports Analytics Documents Setup Customization Commerce Fixed Assets

Invoice List Search Customize More

Save Cancel Auto Fill Actions

Primary Information

CUSTOM FORM *
McGregor Factura Crédito

INVOICE #
110408

CUSTOMER JOB *
ALCOMSA-METROCENTRO

DEPARTMENT *
Casa Matriz - Gerenciación Pintura Matriz

DATE *
20/4/2023

POSTING PERIOD *
Apr 2023

DUE DATE
20/5/2023

PO # *

MEMO

SALES REP DEL PEDIDO *
CARLOS JINN LOPEZ ROCHA

BODEGA AUTORIZADA *

DEPARTAMENTO *

MUNICIPIO *

CURRENCY *
Dólar

EXCHANGE RATE *
36.3706

RUATA *
NO APLICA

SUBRUTA *
SUBRUTA N/A

SUBSUBRUTA *
SSUBR N/A

Summary

SUBTOTAL	0.00
TOTAL TAX	0.00
TOTAL	0.00

CASA PROYECTO (2)
<Type then tab>

Sales Information

LEAD SOURCE

ORACLE NETSUITE **McGregor** Search

Activities Reporte Maestro Garantías - Cheques **Transactions** Lists Reports Analytics Documents Setup Customization Commerce Fixed Assets

MEMO

SUBRUTA N/A

SUBSUBRUTA *
SSUBR N/A

Sales Information

LEAD SOURCE

Classification

LOCATION *
Casa Matriz : Bodega de Pintura

TIPO DE VENTA *

TERMS *
Vencimiento a 30 Días

IMPORTE BRUTO
0.00

DESCUENTO
0.00

Items Shipping Billing Accounting Relationships Communication Related Records Custom

Items 0.00 Billable Items 0.00 Billable Expenses 0.00

Clear All Lines

ITEM *	AVAILABLE	ON HAND	QUANTITY	UNITS	INVENTORY DETAIL	DESCRIPTION	NIVEL PRECIO CUSTOM *	PRECIO UNITARIO CUSTOM	% DESCUENTO MAXIMO	% DESCUENTO *	RATE	AMOUNT	TAX CODE *	TAX RATE	TAX AMT	GR
<Type then tab>							Base Price		0.0%	0.0%						

Add Cancel Copy Previous Insert Remove

Save Cancel Auto Fill Actions

Anexo 26 Formulario Recibo de Pago

ORACLE NETSUITE **McGregor**

Activities Reporte Maestro Garantías - Cheques **Transactions** Lists Reports Analytics Documents Setup Customization Commerce Fixed Assets iCharts BI Proyectos SuiteApps Support

Payment MGA-RO-33644 **DEPOSITED** [Print Receipt](#) [Actions](#)

Primary Information

CUSTOMER MARLON ENRIQUE SEQUEIRA MADRIGAL	AR ACCOUNT 1103-02-01-000 CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR : CLIENTES : CLIENTES NACIONALES	Summary
DEPARTMENT Casa Matriz : Gcía Administrativa y Financier : Administración	ACCOUNT 1109-03-11-000 PAGOS ANTICIPADOS : OTROS GASTOS PAGADOS POR ADELANTADO : DEPOSITOS NO IDENTIFICADOS	
PAYMENT # MGA-RO-33644	DATE 25/8/2017	APPLIED 1,328.25
BALANCE PENDING 0.00 0.00	POSTING PERIOD ago 2017	UNAPPLIED 0.00
CURRENCY Córdobas	MEMO CANCELA MGA-FA-35937	
EXCHANGE RATE 1.00		

Classification

BENEFICARIO

REPRESENTANTE DE VENTAS
MAYELA PADILLA

Apply Payment Method Relationships Communication System information Custom Related Records

PAYMENT AMOUNT
1,328.25

Applied To 1,328.25 Credits Applied 0.00 Deposits Applied 0.00

DATE	TYPE	REF NO.	ORIG AMT	AMT DUE	CURRENCY	DISC. DATE	DISC. AVAIL	DISC. TAKEN	PAYMENT
25/8/2017	Invoice	MGA-FA-35937	1,328.25	1,328.25	Córdobas				1,328.25

[Print Receipt](#) [Actions](#)

Anexo 27 Formulario Ajuste de Inventario

ORACLE NETSUITE **McGregor** Help Feedback CHARLES KELLY Casa McGregor - Administrator

Activities Reporte Maestro Garantías - Cheques **Transactions** Lists Reports Analytics Documents Setup Customization Commerce Fixed Assets

Inventory Adjustment

List Search Customize More

Save **Cancel**

Primary Information

CUSTOM FORM *
McGregor Ajuste Proyecto

ESTIMATED TOTAL VALUE
0.00

MEMO

REFERENCE #
62319800010138

DATE *
20/4/2023

CASA PROYECTO *
<Type then tab>

ADJUSTMENT ACCOUNT *
1106-03-03-000 INVENTARIOS : CUENTA:

POSTING PERIOD
Apr 2023

Classification

DEPARTMENT *
ADJUSTMENT LOCATION

CUENTA DE AJUSTE
AJUSTE POR DIFER...IA DE INVENTARIO

Adjustments Communication

ITEM *	DESCRIPTION	LOCATION *	UNITS	QTY. ON HAND	CURRENT VALUE	ADJUST QTY BY *	NEW QUANTITY	EST. UNIT COST	INVENTORY DETAIL	DEPARTMENT	CLASS	CASA PROYECTO	MEMO
<Type then tab>													

Add **Cancel** **Insert** **Remove**

Save **Cancel**

Anexo 28 Formulario Nota de Crédito

ORACLE NETSUITE **McGregor**

Activities Reporte Maestro Garantías - Cheques **Transactions** Lists Reports Analytics Documents Setup Customization Commerce Fixed Assets ICharts BI Proyectos SuiteApps Support

Credit Memo List Search Customize More

Save Cancel Actions

Primary Information

CUSTOM FORM *
McGregor Nota de Credito

CREDIT #
43

CUSTOMERJOB *
[Dropdown]

DEPARTMENT *

DATE *
20/4/2023

POSTING PERIOD *
Apr 2023

PO #

MEMO

Summary	
SUBTOTAL	0.00
TOTAL TAX	0.00
TOTAL	0.00

Classification

SALES REP DEL PEDIDO

RODEGA AUTORIZADA

IMPORTE BRUTO
0.00

RUTA

SUBRUTA

DESCUENTO
0.00

SUBSUBRUTA

RAZON DE PERDIDA DE LA VENTA

Items Billing Accounting Relationships Communication Custom

Items 0.00 Apply 0.00

Clear All Lines

ITEM*	CLASS	QUANTITY	UNITS	INVENTORY DETAIL	LEVEL PRECIO *	DESCRIPTION	PRECIO UNITARIO	% DESCUENTO BAJIBO	% DESCUENTO *	RATE	AMOUNT	TAX CODE *	TAX RATE	TAX AMT	GROSS AMT	IMPORTE ANTES DESCUENTO	TOTAL DESCUENTO	OPTIONS	#	CASA PROYECTO	CASA PROYECTO CLASS
<Type then tab>								0.0%	0.0%							0.00	0.00				

Add Cancel Copy Previous Insert Remove

Save Cancel Actions

Anexo 29 Formulario Nota de Devolución

ORACLE NETSUITE **McGregor** Help Feedback CHARLES KELLY Casa McGregor - Administrator

Activities Reports Maestro Garantías - Cheques Transactions Lists Reports Analytics Documents Setup Customization Commerce Fixed Assets iCharts III Proyectos SuiteApps Support

Return Authorization

Primary Information

CUSTOM FORM *
McGregor Autorizacion

RTN AUTH #
14

CUSTOMER JOB *
|

DATE *
20/02/2023

STATUS *
Pending Approval

PO #
MEMO

Summary	
SUBTOTAL	0.00
DISCOUNT	0.00
TOTAL TAX	0.00
TOTAL	0.00

Sales Information

SALES REP LEAD SOURCE CREATED FROM

Classification

DEPARTMENT LOCATION

RAZON DE PERDIDA DE LA VENTA DESCUENTO 0.00 SUBRUTA

TIPO DE VENTA RUTA SUBSUBRUTA

IMPORTE BRUTO 0.00

Items Billing Accounting Relationships Communication Related Records Custom

DISCOUNT RATE

ITEM*	QUANTITY	UNITS	INVENTORY DETAIL	DESCRIPTION	PRICE LEVEL	UNIT PRICE	AMOUNT	TAX CODE *	TAX RATE	TAX AMT	GROSS AMT	OPTIONS	CLOSED	COST ESTIMATE TYPE	EST EXTENDED COST	RELATED ASSET	INVEL PRECIO *	PRECIO UNITARIO	% DESCUENTO MAXIMO	% DESCUENTO *	IMPORTE ANTES DESCUENTO	TOTAL DESCUENTO	SUCURSAL	CASA PROYECTO
Type then tab																			0.0%	0.0%	0.00	0.00		

Anexo 30 Formulario Creación de Proyectos

ORACLE NETSUITE **McGregor** Search

Help Feedback CHARLES KELLY Casa McGregor - Administrator

Activities Reporte Maestro Garantías - Cheques Transactions Lists Reports Analytics Documents Setup Customization Commerce Fixed Assets

Casa Proyecto

List Search Customize More

Save **Cancel**

CUSTOM FORM *
Custom Casa Proyecto Form

FECHA DE TERMINACION ESTIMADO

ADMINISTRADOR *
<Type then tab>

NAME *
CLIENTE *
<Type then tab>

REFERENCIA JOURNAL
<Type then tab>

INACTIVE

FECHA DE INICIO *

CUMPLIDO

FECHA DE CUMPLIR ACTUAL

CLASE *

Notes Files

Remove all

TITLE	MEMO *	DATE	TIME	TYPE	DIRECTION
		22/4/2023	2:44 am		

✓ Add **✗ Cancel** **+ Insert** **🗑 Remove**

Save **Cancel**

Anexo 31 DISEÑO METODOLÓGICO

Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación será **Cualitativa**, ya que estudia y analiza a profundidad al negocio, la problemática que se intenta resolver está enfocada a la filosofía empresarial, administrativa y organizacional de la empresa.

Se recolectará la información administrativa y organizativa directamente con los involucrados de las áreas, esto permitirá realizar el diagnóstico de la situación actual y su estructura funcional, determinar cuáles son los procesos y procedimientos más influyentes lo que permitirá diseñar el manual para cada área.

Tipo de Investigación

El tipo de investigación es **Descriptiva**. Se realizará una descripción de las características de Casa McGregor considerando los elementos relevantes para la retroalimentación a nivel administrativo de las actividades de adquisición, facturación y entrega de inventario.

De esta manera, se investigarán aquellas características que muestran la realidad de la empresa en las actividades de adquisición, facturación y entrega de inventario, para interpretar de la manera más objetiva cuáles son los cambios posibles para proponer.

Según (Tamayo, 1997) Dice que: ***"La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hechos y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta"***

Además, es de **Campo**, puesto que se realizará el diagnóstico, análisis y propuesta sin alterar las condiciones de la empresa donde se está realizando la investigación.

(Arias, 1999) expresa que: "***El diseño de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar alguna variable***".

Descripción del universo del estudio

El universo del estudio es la empresa Casa McGregor. Los integrantes del sistema son los empleados de la empresa, específicamente aquellos que están en las actividades de adquisición, facturación y entrega de inventario. Entre ellos están los gerentes de ventas y operaciones, coordinadores de divisiones comerciales y marcas, asesores técnicos de ventas (rutas, proyectos, tiendas), coordinador de rutas, responsables de inventario, responsables de bodega, fiscal de bodega, auxiliar de bodega, responsable de importaciones.

La investigación se centrará en estos colaboradores, puesto que son los más fiables en cuanto a la información necesaria para documentar la investigación.

En cuanto a la muestra, de las personas que laboran en estas áreas que son 91 empleados, se seleccionará una **muestra de 24 empleados** para la aplicación de las entrevistas que servirán como base de esta investigación.

El tamaño de la muestra está dado por la necesidad de abarcar cada perspectiva e interacción de los colaboradores que interactúan en las actividades de adquisición, facturación y entrega de inventario dentro del manual por lo cual incluirá a los dos Gerentes de áreas, dos coordinadores de divisiones comerciales (las más representativas), doce asesores técnicos de ventas, al coordinador de rutas, al responsable de inventario, al responsable de importaciones, dos responsables de bodega, un fiscal de bodega y dos auxiliares de bodega.

Descripción de fuentes de información

Para la recolección de la información necesaria para el diagnóstico y las propuestas posteriores, se utilizarán las siguientes fuentes.

Fuentes Primarias: Se obtiene información por contacto directo con el sujeto de estudio por medio de entrevistas y observación directa.

Las fuentes primarias de esta investigación serán los gerentes de operaciones y ventas, coordinadores de marca y división, asesores técnicos de ventas, responsables de inventario, bodega e importaciones y auxiliares de bodega.

Fuentes Secundarias: Información obtenida de documentos: documentación acerca de manuales de procesos, literatura y guías prácticas.

Tipo de información requerida de las fuentes

Por el carácter descriptivo de la investigación, se requiere que los gerentes de cada área provean datos generales de la empresa y posteriormente de cada una de sus áreas que se puedan posicionar como modelo organizacional y una escenificación de la estructura funcional de cada una de ellas.

De las demás fuentes primarias como los coordinadores, asesores, responsables y auxiliares a través de la entrevista y observación directa se pretende obtener de forma detallada todos los procesos y procedimientos que integran las actividades de adquisición, facturación y entrega de inventarios, en los cuáles incurren día a día en sus actividades.

A partir de este modelo organizacional generado por los participantes de la recopilación de información, los analistas o consultores que en este caso conformarán el grupo de investigación, podrán indagar en los posibles cambios a proponerse. Así, la información que debe ser recopilada a partir de las fuentes, debe ser clara, fidedigna, y fácilmente interpretada por el grupo de investigación, para posteriormente ser plasmada como la situación actual verdadera de la empresa.

Instrumentos para la recopilación de datos

Para la recopilación de la información se utilizarán las siguientes técnicas de recolección de datos:

Observación directa: El grupo de investigación podrá observar la actividad diaria de la empresa en las **visitas de campo** que se realicen, documentando así los procesos diarios que llevan a cabo sus empleados en estas áreas específicas.

La información generada por estas **interacciones, entrevistas y discusiones** se documentará de manera clara lo conversado con cada representante que conforman la muestra seleccionada para esta investigación.

Procedimiento para la recolección de la información

La información se recolectará inicialmente por medio de **entrevistas** con los colaboradores de Casa McGregor antes mencionados como fuentes primarias en las actividades de adquisición, facturación y entrega de inventario, se aplicó este instrumento para generar un diagnóstico general inicial de la situación actual de la empresa con respecto a los procesos en estudio.

Adicionalmente, se utilizará la **observación directa** en las **visitas de** programadas documentando cada una de las interacciones con los colaboradores de estas áreas, para definir procesos y otras características relevantes para la investigación.

Procesamiento de la información

La información recolectada se procesará incluyendo modelos gráficos por medio del organigrama y los flujogramas que muestren de manera clara y concisa las actividades de las áreas, la secuencia que llevan para su correcta consecución, y la posterior presentación formal de las mismas con los formatos del manual de procesos y procedimientos.

Las herramientas ofimáticas que se utilizarán durante este proceso son Microsoft Word, Excel y Visio.

Tipo de análisis a realizarse con la información

Se realizará un análisis **descriptivo, deductivo y analítico** de la información recolectada. De esta manera se busca formar un mapa organizacional apegado a la realidad, para posteriormente realizar un análisis más específico de carácter funcional de los elementos, en este caso los departamentos, empleados y sus correspondientes procesos y procedimientos, para formalizar la información de la empresa en su manual correspondiente.

Estructura del contenido de la monografía

Para el desarrollo del Manual de procesos, procedimientos y funciones se realizará en los siguientes capítulos

El **Capítulo I** está dedicado a la situación actual de las actividades relacionadas a los procesos de adquisición, facturación y entrega de inventario de la empresa.

En el **Capítulo II**, se establecen los procesos y procedimientos relacionados a la adquisición, facturación y entrega de inventario.

Finalmente, en el **Capítulo III** se presenta el diseño del Manual de procesos y procedimientos de manera formal conforme a las actividades involucradas en la adquisición, facturación y entrega de inventarios.

Anexo 32 Recopilación de Información

Resumen de Información recopilada en entrevistas con los involucrados:

Se entrevistó al Gerente General de la empresa:

Casa McGregor S.A es una empresa familiar ubicada en el KM 4 carretera sur en Managua. Originalmente Mi Abuelo don Donald Albert McGregor suministraba equipos, insumos y accesorios a la industria minera desde el año 1938.

Después del deceso del señor Donald Albert McGregor en el año 1942, de manera admirable, Mi “Abuela doña Tina” Albertina López de McGregor esposa del fallecido, mantiene a flote el negocio, lo diversifica y hace crecer hasta dejar el bastión a su hijo, actual director, Donald Alexander McGregor López y a mi persona Donald Antonio McGregor Raskosky Gerente General.

Bajo la dirección actual, además del rubro de minería, Casa McGregor también es referencia nacional en tecnologías agroforestales, industriales y ferreteros, contando con una red de 750 distribuidores ferreteros y 40 distribuidores agroforestales especializados, además de 5 sucursales a nivel nacional, generando un impacto directo en sus clientes en todo el país bajo una cultura de bienestar y felicidad entre sus 155 colaboradores quienes constituyen el recurso más importante para esta organización.

Casa McGregor es una empresa familiar que promueve el bienestar y la felicidad de sus colaboradores como su filosofía organizacional: “Si superas las expectativas de tus colaboradores, ellos se encargaran de superar las expectativas de tus clientes”.

No se cuenta con una herramienta administrativa actualmente, sería de gran utilidad para la empresa, pero se hace mucho énfasis en la Cultura de Bienestar y Felicidad.

Presentación De Cultura facilitada:



INTRODUCCIÓN

En la actualidad con mucha frecuencia se afirma que el recurso más importante en las empresas es el recurso humano. Casa McGregor está invirtiendo en su cultura estimulando en sus colaboradores el desarrollo como persona, más allá de los conocimientos y habilidades laborales, apuntando a contar siempre con personas felices, garantizando así el éxito en sus gestiones con un personal motivado, comprometido y leal. Esto se traduce en estabilidad laboral, por ende en baja rotación y mayor productividad



Por que hacemos lo que hacemos →

Porque nos apasiona brindarle felicidad y mejorarle la calidad de vida a nuestros clientes, colaboradores y comunidad en general.

COMO LO HACEMOS? →

A través de tomar decisiones y actuar de acuerdo a nuestros siguientes valores:



CONFIABILIDAD →

Cumplimos lo prometido seguros de nuestra calidad. En Casa McGregor deseamos ganarnos la confianza de toda persona y organización con que nos relacionamos.

EXCELENCIA →

Tenemos el habito de lograr grandes cosas siendo excepcionales en los detalles. En Casa McGregor siempre vamos mas allá de lo esperado.



BIENESTAR Y FELICIDAD →

Aseguramos nuestro bienestar integral para mejorar la calidad de vida de los demás. En Casa McGregor promovemos y le deseamos el bienestar y la felicidad a nuestros clientes, colaboradores y comunidad en general.

ACTITUD POSITIVA →

Siempre adoptamos la mejor perspectiva ante toda situación. En Casa McGregor nos gusta trabajar en un ambiente positivo y promovemos una cultura de "Si Podemos".



BIENESTAR Y FELICIDAD →

Aseguramos nuestro bienestar integral para mejorar la calidad de vida de los demás. En Casa McGregor promovemos y le deseamos el bienestar y la felicidad a nuestros clientes, colaboradores y comunidad en general.

ACTITUD POSITIVA →

Siempre adoptamos la mejor perspectiva ante toda situación. En Casa McGregor nos gusta trabajar en un ambiente positivo y promovemos una cultura de "Si Podemos".



Se entrevisto al Gerente de Operaciones:

Sus funciones más importantes son el resguardo de inventario y logística de traslado de los productos y darle seguimiento a las Importaciones.

Cuando el ingresa en el 2012 no existía alguna guía de procesos y funciones a realizar.

A partir de ese entonces se lleva un mayor control, observación, verificación, inventarios selectivos cada 15 días, inventarios con gerencia cada 2 meses, 2 bancos realizan inventarios por control de garantías, se contrata auditores externos 1 o 2 veces al año y el como gerente ha venido trabajando un instructivo de trabajo, pero nada oficial.

Nos comentó que no tiene organigrama pero que si hay un Manual de funciones actualmente.

Un tema muy importante es conocer los tiempos de entrega de cada producto, porque así se evita contratiempos con los clientes y además los jefes de venta están claros de cuando viene cada importación. Por ejemplo, la soldadura que viene de México viene por tierra, tarda 10 días en venir a Nicaragua

El 98% de los productos que se venden en Casa MacGregor es importado solamente el 2% es compra local.

Algunos países de donde más se importa producto son:

Alemania

Brasil

Israel

Panamá

Colombia

Usa

Las Importaciones las tiene bajo su cargo la gerencia de operaciones.

Una vez ingresado al país, el producto es nacionalizado por 2 agencias aduaneras.

Algunos proveedores tienen navieras exclusivas.

Antes se retiraba el producto en Corinto, ahora es directamente en Managua.

Existen 2 personas encargada de desaduanaje.

El producto una vez nacionalizado se contrata transporte externo para llevar de los almacenes al Centro de Distribución en monseñor Lezcano en donde se realiza una verificación física contra factura, queda todo por escrito y se reporta si hay sobrante o faltante o algo en mal estado.

Después se procede a su Liquidación, ingreso al sistema y proceso de precios.

Una de las debilidades es quedarse sin inventario, y para eso se trabaja arduamente para que no pase, se labora junto al equipo de ventas para coordinar los pedidos, tiempos de flete y nacionalización para estar siempre en tiempo con los clientes y/o pedidos especiales e inventario de productos estrella.

Las ventas se podrían clasificar como: cliente final o al detalle, distribuidores, ferreterías, estado, industria.

Actualmente hay sucursales en el Nicaragua y para la distribución de los productos se desarrollaron rutas y tiempos de entrega, todos saben la programación, pero igual existen pedidos especiales. Se tiene transporte propio, pero también se utilizan servicios de transporte externo para llegar a clientes que viven en lugares más remotos o pedidos pequeños o pedidos especiales, se utiliza mucho CargoTrans.

Podemos concluir que la empresa tiene mucha experiencia en la importación de productos, pero también un tema muy importante es la logística de la distribución de los productos tanto interno como externo, y además del gran control de inventario para evitar pérdidas.

Se nota que existe un gran clima laboral y pasión por el trabajo.

Si se pudiera mejorar mucho con un manual de procedimientos ya que aunque por el momento no ha sido un problema real, se crea una gran herramienta para emergencias, falta de personal o simplemente para mejorar más las funciones y procesos.

También se realizó entrevista a la encargada del inventario:

Podemos decir que la información que se maneja es casi idéntica a la obtenida por el gerente de operaciones, en el tema de las importaciones, nacionalización, traslados y cuidado de los productos se maneja una gran sinergia.

Entre las funciones del puesto están:

Traslados entre bodega

Ordenes de cambio

Garantías

Salidas de regalías

Anulaciones de facturas,

Devoluciones

Aleatorio mayor rotación.

Inventario final cada 3 meses.

Algunos procedimientos:

Crear códigos en combo.

Entrevista a la Responsable de Bodega

Entre las funciones más importantes están:

- Reciben las importaciones

- Envío a sucursales
- Envío a distribuidores
- Envío a cliente final.

Nos comento que existe mucho cuidado para la protección y respaldo de los inventarios, con controles variados semanales, mensuales y anuales. (igual la información es bastante parecida en los otros puestos entrevistados)

Entrevista a un Auxiliar de bodega

Según la programación de las rutas de entrega ellos realizan las entregas de los productos a los clientes fuera de la tienda.

Reciben las facturas de los clientes y cargan los productos conforme a ellas.

Entrevista a Jefe de tienda

Indico que es jefe de tienda, asesor técnico y entregador final de producto.

Logramos notar que es un puesto que realiza demasiadas actividades y tiene muchas responsabilidades, se nota como que necesita más apoyo y delegar funciones.

Nos describe el flujo de ventas en tienda de la siguiente manera:

El proceso de facturación y entrega de inventario en tienda comienza con la visita del cliente a la tienda, inmediatamente es recibido por un asesor técnico de ventas quien consulta cuál es su necesidad, si el asesor tiene la capacidad de brindar atención a la necesidad del cliente procede a ofertarle el producto conforme a los requerimientos que solicita, en caso contrario es referido a otro asesor o coordinador que pueda garantizar que el cliente reciba la mejor solución para el requerimiento que presenta. Si el cliente es nuevo se recopilan los datos para darle de alta en el sistema, los de rigor son Nombre o razón social, Cédula o RUC, teléfono y domicilio, ya ingresados los clientes en el sistema se procede a realizarles las órdenes de venta si desean comprar de manera inmediata el producto o una cotización si solamente desean tener los precios de los artículos para comparaciones o futuras compras.

Una vez creada la orden de venta ya sea de forma inmediata o a partir de una cotización, se realiza la descarga de inventario en el sistema luego el cliente puede pasar a caja cancelar su factura, se le entrega la factura al cliente con el cual retira su producto en el área de entregas técnicas. En caso de que sean maquinarias o equipos se realiza una entrega técnica en donde se prueba el equipo y se le dan las instrucciones al cliente, ya probados se procede a rellenar los datos de garantías y se les entrega el producto a los clientes. En caso de que sean otro tipo de producto como repuestos, soldaduras, discos de corte etc. se muestran a los clientes en una zona visible para la cámara de seguridad para que quede evidencia de lo que se está despachando.

Se entrevistó a la encargada de Importaciones recopilando la información del proceso de adquisición de inventario:

El proceso de adquisición de inventario inicia con las negociaciones que se dan entre la gerencia de ventas o los coordinadores de división y marcas con los proveedores nacionales y extranjeros, esta negociación en realidad es a partir del previo estudio del stock y rotación de inventario además de las proyecciones de

ventas. Se genera lo que es la orden de compra de los proveedores quienes generan su factura. Este documento es utilizado por el responsable de importaciones para dar entrada en el sistema informático de Casa McGregor lo que es la orden de compra, esta orden debe ser aprobada por el Gerente de Ventas antes de ser recibido por el responsable de bodega también en el sistema.

Una vez nacionalizado el producto se contrata un transporte externo para llevarlos de los almacenes al Centro de Distribución en monseñor Lezcano en donde se realiza una verificación física contra factura por el fiscal de Bodega y/o Responsable de Bodega, queda todo por escrito en un correo electrónico y se reporta si hay sobrante o faltante o algo en mal estado.

Después de la verificación en Bodega del físico, el responsable de bodega hace la recepción en sistema del inventario en una bodega virtual que se llama bodega de importaciones, esta bodega es utilizada para la liquidación de los productos la cual es realizada por la responsable de importaciones. De manera simultánea después de la recepción en el sistema ya se puede convertir esa orden de compra en una factura la cual se utilizará por la responsable de proveedores para programar el pago al proveedor.

Una vez agregados los costos adicionales de la importación (la liquidación) se emite el documento de liquidación desde el sistema que muestra los nuevos costos de los artículos, este se envía a los coordinadores de división para que ellos determinen si es necesario ajustar los precios según la política de margen establecida. El coordinador de ventas envía esta información a la responsable de inventario para hacer los cambios en los precios de ser necesario o asignar precio en el caso de que los productos sean nuevos.

Cuando la revisión y asignación de precios ya está completada se puede realizar el traslado de los productos en el sistema y físico a las bodegas correspondientes donde ya estarán disponibles para la venta.

Se entrevisto al Gerente de Ventas:

Por el giro de negocios de Casa McGregor el éxito de las ventas radica en el conocimiento técnico de los productos y el acompañamiento que se da a los clientes en todos los niveles, en esto Casa McGregor se destaca por la preparación técnica que se le da a cada uno de sus asesores de ventas.

El proceso de facturación y entrega tiene ciertas variantes dependiendo si la facturación es un proyecto, normalmente se entregan en el sitio hasta el final y en ese momento se facturan, o en el caso de nuestros distribuidores que en su mayoría son pedidos que se levantan directamente con el asesor de ventas y luego son enviados en los camiones o a través de empresas de envíos.

En Casa McGregor los canales de ventas son: Distribución, Cliente Final. E-Commerce y Proyectos, y las clasificaciones de los artículos se dividen en: División Comercial, Marca, Familia, Subfamilia y Sub-subfamilia.

En la empresa varias especializaciones entre los asesores para lograr brindar la mejor atención a cada uno de los clientes.

Actualmente cuentan con una política de créditos, política de descuentos y política de devoluciones que se ejecutan en el proceso de facturación de los clientes.

El proceso de Facturación y Entrega se caracteriza por el alto conocimiento técnico de los colaboradores involucrados, la relación entre Gerencia de ventas, Coordinadores y asesores de ventas para la facilitación de información

ejemplificando un excelente trabajo en equipo, alineándose así a lo que es la filosofía organizacional de Casa McGregor.