

T
658.82
FIGa

Escuela Superior Politécnica del Litoral



PROGRAMA DE TECNOLOGIA EN COMPUTACION

Tesis de Graduación

**Previo a la obtención del Título de
Secretaria Ejecutiva en Sistemas de Información**

T E M A:

Area de Ventas de Credifácil

M A N U A L:

Manual de Organización y Procedimientos

A U T O R

Ribia Esthela Figueroa Clemente

D I R E C T O R:

M. A. E. Fausto Jácome

A ñ o

2000 - 2001

Guayaquil - Ecuador





AGRADECIMIENTO

En especial, agradezco a Dios, quien generosamente me ha concedido la oportunidad de cumplir todas mis obligaciones como estudiante, a fin de conseguir una feliz promoción. Gracias por fortalecer mi espíritu y en los momentos más difíciles ser mi luz y mi fuerza en cada instante de mi vida.

Con mucho amor, a mis Padres, quienes me han brindado todo su apoyo, cariño y comprensión. Gracias Dios mío, por brindarme la oportunidad y tener la dicha de compartir con ellos esta alegría.

A mis hermanas por brindarme su apoyo y confianza y a una persona en especial.

Agradezco a mi Director, M.A.E. FAUSTO JÁCOME por aportar todos sus conocimientos y su capacidad de enseñanza; por su comprensión y apoyo que me brindó en el transcurso de mi Tesis.

A todas las personas que de alguna manera me brindaron su apoyo y aportaron con sus conocimientos en la elaboración de mi Tesis.

NIBIA



DEDICATORIA

Dedico esta Tesis en especial a Dios por darme la vida y su bendición en estos momentos, por ser mi luz y mi fuerza en cada etapa de mi vida.

Con todo mi amor, dedico este trabajo a mis Padres, quienes han compartido conmigo cada momento, por ofrecerme todo su apoyo, cariño, comprensión y sacrificio para llegar a la feliz culminación de mi carrera profesional.

NIBIA



DECLARACIÓN EXPRESA

La responsabilidad por los hechos y doctrinas expuestas en esta Tesis de Graduación me corresponden exclusivamente y el patrimonio intelectual del mismo a la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL.

(Reglamentos de Exámenes y Títulos Profesionales de la ESPOL.)



FIRMA DEL DIRECTOR DE TESIS

**M.A.E. FAUSTO JÁCOME
DIRECTOR**



FIRMA DEL AUTOR DE LA TESIS


NIBIA ESTHELA FIGUEROA CLEMENTE



TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I

MANUAL DE LA ORGANIZACIÓN

PRÓLOGO.....

1. MANUAL DE LA ORGANIZACIÓN.....	1
1.1. HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN	1
1.2. AREAS DE AUTORIDAD	2
1.3. VISIÓN.....	2
1.4. MISIÓN	2
1.5. OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN	2
1.6. FILOSOFÍA Y VALORES	3
1.7. FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	3
1.8. POLÍTICAS GENERALES	4
1.9. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	6
1.10. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	7

CAPÍTULO II

2. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE VENTAS DE CREDIFÁCIL15

1.0. Propósito	16
2.0. Alcance	16
3.0. Responsabilidades	16
4.0. Definiciones	16
5.0. Revisión del manual	17
6.0. Codificación de documentos	17
7.0. Documentos aplicables	18
8.0. Lista de Distribución	18
9.0. Procedimientos	18



PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE PEDIDOS AL CONTADO

1.0. Propósito	20
2.0. Alcance	20
3.0. Autorización	20
4.0. Documentos aplicables	20
5.0. Diagrama de Flujo	20
6.0. Procedimiento	20

ANEXOS

Diagrama de Flujo para Recepción de pedidos al Contado	23
Formato de Facturación de Ventas	24

PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE PEDIDOS A CRÉDITO.....25

1.0. Propósito	26
2.0. Alcance	26
3.0. Autorización	26
4.0. Documentos aplicables	26
5.0. Diagrama de Flujo	26
6.0. Procedimientos	27

ANEXOS

Diagrama de Flujo para Recepción de pedidos a Crédito	30
Formato de Solicitud de Crédito al Cliente.....	31



PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE FACTURAS.....2

1.0. Propósito	33
2.0. Alcance	33
3.0. Autorización	33
4.0. Documentos aplicables	33
5.0. Diagrama de Flujo	33
6.0. Procedimientos	34

ANEXOS

Diagrama de Flujo para Control de Mercadería.....	35
Formato de Factura	36

PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE MERCADERÍA/INVENTARIO.....37

1.0. Propósito	38
2.0. Alcance	38
3.0. Autorización	38
4.0. Documentos aplicables	38
5.0. Diagrama de Flujo	38
6.0. Procedimientos	39

ANEXOS

Diagrama de Flujo para Control de Mercadería.....	41
Formato de Inventario	42



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTROL DE RECAUDACIONES DE LAS VENTAS.....

BIBLIOTECA
CAMPUS
PENAS

1.0. Propósito	44
2.0. Alcance	44
3.0. Autorización	44
4.0. Documentos aplicables	44
5.0. Diagrama de Flujo	44
6.0. Procedimientos	45

ANEXOS

Diagrama de Flujo para control de Recaudación de Ventas	47
Formato de Tarjeta de Control de Cobros	48

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA SUPERVISIÓN A LOS VENEDORES.....

1.0. Propósito	50
2.0. Alcance	50
3.0. Autorización	50
4.0. Documentos aplicables	50
5.0. Diagrama de Flujo	50
6.0. Procedimientos	51

ANEXOS

Diagrama de Flujo para Supervisión a los vendedores.....	53
--	----

CAPÍTULO III INSTRUCTIVO PARA EL CONTROL DE RECAUDACIONES

3. INSTRUCTIVO PARA EL CONTROL DE RECAUDACIONES DE LAS VENTAS.....	55
3.1. INTRODUCCIÓN.....	55
3.2. OBJETIVO.....	55
3.3. A QUIÉN VA DIRIGIDO.....	55
3.4. CONOCIMIENTO MÍNIMO PARA USAR ESTA BASE DE DATOS.....	55
3.5. NOMENCLATURA Y DEFINICIONES.....	56
3.6. LA BASE DE DATOS.....	59
3.7. ESTRUCTURA DE LA BASE DE DATOS.....	59
3.8. INSTALACIÓN E INGRESO.....	63
3.9. MANTENIMIENTO DE DATOS.....	64
3.10. MANTENIMIENTO DE CIUDAD.....	65
3.11. MANTENIMIENTO DE CLIENTES.....	66
3.12. MANTENIMIENTO DE MARCAS.....	67
3.13. MANTENIMIENTO DE PRODUCTOS.....	68
3.14. MANTENIMIENTO DE VENDEDORES.....	69
3.15. PROCESOS.....	70
3.16. EMISIÓN DE FACTURAS.....	70
3.17. RECAUDACIONES DE FACTURAS.....	72
3.18. CONSULTAS E INFORMES.....	74
3.19. INFORME DE CLIENTES:.....	74
3.20. INFORME DE PRODUCTOS:.....	76
3.21. LISTADO DE VENDEDORES:.....	76
3.22. INFORME DE RECAUDACIONES POR FECHA:.....	77
3.23. INFORME DE FACTURAS PENDIENTES:.....	78
3.24. INFORME COMISIÓN POR VENDEDOR:.....	79
3.25. MUESTRA DE INFORMES.....	80



ÍNDICE DE FIGURAS

CAPÍTULO 1

MANUAL DE LA ORGANIZACIÓN DE CREDIFÁCIL

	Pág.
Figura 1.1 Organigrama Estructural de CREDIFÁCIL	6

CAPÍTULO 3

INSTRUCTIVO PARA EL CONTROL DE RECAUDACIONES

Figura 3.1. Pantalla del diálogo Buscar.....	57
Figura 3.2. Menú Principal.....	62
Figura 3.3. Menú de Mantenimiento.....	63
Figura 3.4. Mantenimiento Ciudad.....	64
Figura 3.5. Pantalla eliminar registros.....	64
Figura 3.6. Mantenimiento de Clientes.....	65
Figura 3.7. Mantenimiento de Marcas.....	66
Figura 3.8. Mantenimiento de Productos.....	67
Figura 3.9. Mantenimiento de Vendedores.....	68
Figura 3.10. Menú de Procesos.....	69
Figura 3.11. Emisión de Facturas.....	69
Figura 3.12. Recaudaciones de Facturas.....	71
Figura 3.13. Menú de Consultas e Informes.....	73
Figura 3.14. Consulta de Clientes por Ciudad.....	73
Figura 3.15. Informe de Clientes por Ciudad.....	74
Figura 3.16. Informe General de Clientes.....	74
Figura 3.17. Informe de Productos.....	75
Figura 3.18. Listado de Vendedores.....	76
Figura 3.19. Consulta Recaudaciones por Fecha.....	76
Figura 3.20. Informe de Recaudaciones por Fecha.....	77
Figura 3.21. Informe de Facturas Pendientes.....	77
Figura 3.22. Consulta Comisión por Vendedor.....	78
Figura 3.23. Informe Porcentaje por Vendedor.....	78



PRÓLOGO



El presente manual ha sido posible realizarlo gracias a la ayuda del Econ: Efraín Pomaquero quien me ha brindado la ayuda necesaria para realizar éste trabajo.

Me satisface realizar éste manual porque hay muchas empresas dedicadas a éste negocio y es necesario que exista la organización del Área de Ventas, en el que se pueda orientar, supervisar a los vendedores; por consiguiente éste material va a servir como guía para otras empresas que deseen tener más conocimiento en cuanto a ventas se refiere.

Este documento está dirigido para CREDIFÁCIL una empresa que necesita la Organización del Área de Ventas, con el fin de proporcionar un mejor control y supervisión de vendedores.

Con el propósito de promover un cambio en CREDIFÁCIL, debido a la existencia de algunos problemas en el área de ventas, se ha tomado conciencia de realizar un manual para que la empresa dedicada a la venta de Electrodomésticos y colchones pueda desempeñar mejor sus actividades, es decir, control, supervisión y recaudación de ventas.

En el primer capítulo se desarrolla el manual de la organización que muestra los valores, objetivos y descripción de funciones, ya que es importante conocer todos estos datos para poder ayudar a mejorar la situación en la que se encuentra ésta empresa.

En el segundo capítulo se describe los procedimientos para el control de recaudaciones en el Área de Ventas.

En el tercer capítulo se describe la base de datos para el control de recaudaciones de las ventas.

Finalmente, se ha recopilado ideas principales y se ha puesto especial esmero para que el contenido sea lo más explícito posible.



CAPÍTULO 1

MANUAL DE LA ORGANIZACIÓN

1. MANUAL DE LA ORGANIZACIÓN

1.1. HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN

Cuando esta empresa empezó a funcionar hubo algunos inconvenientes, por falta de experiencia del Supervisor de Ventas, que no supo organizar y capacitar a los vendedores para el cierre de una buena venta.

Sólo un vendedor fue capaz de salir adelante, ya que fue entrenado y capacitado por el Econ. Efraín Pomaquero Saez, Gerente propietario de la Organización, así fue que surgió la empresa, contrataron más vendedores, subieron las ventas y la empresa prosperó.

El Econ. Efraín Pomaquero tuvo la idea de crear ésta empresa donde hay “un mundo de electrodomésticos y colchones al alcance de su mano” porque se considera una persona capaz de enfrentar todos los problemas que se le presenten.

Este negocio cuya razón social se denomina “CREDIFÁCIL”, fue creado en Guayaquil el 27 de Agosto de 1995 con la finalidad de servir a sus clientes y dar las mejores facilidades de pago.

El Gerente propietario de “CREDIFÁCIL” inició su labor empresarial con un capital de S/.1.000.000,00 y está ubicado en las calles Chimborazo entre Brazil y Gómez Rendón. Todos los documentos de esta empresa están legalizados, tales como R.U.C., matrícula de comercio y registro mercantil para los fines legales pertinentes.

Si no hubiera coordinación entre el Gerente y todos los empleados no existiera éxito en la empresa. Durante los años de función de esta organización, el Econ. Efraín Pomaquero Saez, ha motivado, orientado e incentivado a todos sus empleados para realizar una labor conjuntamente coordinada y organizada.



1.2. AREAS DE AUTORIDAD

La persona responsable de los cambios que pueda tener este manual, es el Gerente propietario de “CREDIFÁCIL”.

1.3. VISIÓN

Ser reconocidos en el mundo de las ventas de Electrodomésticos y colchones, distribuyendo este producto, brindando calidad de servicios. Ser líderes generando excelencia, prosperidad y desarrollo organizacional a través de las ventas.

1.4. MISIÓN

La misión de esta empresa es fomentar fuentes de trabajo, ofrecer la mejor oportunidad de desarrollo a través de las ventas, mediante capacitación permanente, logrando cambios, maximizando la productividad y así alcanzar el éxito empresarial.

1.5. OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

Los objetivos son los siguientes:

- ◇ Ofrecer un buen servicio al cliente
- ◇ Oportunidad de desarrollo
- ◇ Promover las ventas
- ◇ Capacitar a los vendedores permanentemente
- ◇ Supervisar
- ◇ Responsabilidad y cumplimiento
- ◇ Obtener más ventas



1.6. FILOSOFÍA Y VALORES

La filosofía es:

Comprar en “CREDIFÁCIL” ¡Es muy fácil y económico!

“Todo un mundo de electrodomésticos y colchones al alcance de su mano”.

Uno de los valores más importantes para la empresa es la honestidad y honradez al realizar las ventas.

1.7. FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO

- ◇ Conocimiento total de la actividad que va a realizar
- ◇ Capacitación al personal
- ◇ Honestidad, cumplimiento y responsabilidad
- ◇ Saber ubicar al personal
- ◇ Manejo del grupo humano
- ◇ Producto de calidad o único
- ◇ Elección del momento oportuno
- ◇ Capital adecuado
- ◇ Administración eficaz.



Sin recursos humanos y todos los factores mencionados no habría crecimiento y éxito en la empresa.

1.8. POLÍTICAS GENERALES

“CREDIFÁCIL” por ser una empresa que vende y brinda facilidad de pago a sus clientes, sus políticas de ventas son las siguientes:

1. Pagos: Las cuotas semanales, quincenales o mensuales serán pagadas en “CREDIFÁCIL” o al recaudador autorizado con recibo impreso y sellado según el valor de su artículo.
2. Entrega: El artículo separado por usted será retirado de nuestra oficina.

Caso 1. CONTADO: Con la cancelación del 50% o valor total de su artículo.

Caso 2. CRÉDITO: Con la cancelación del 30% del valor total en casos de artículos pequeños. En casos de artículos grandes, se les hará la entrega previa presentación de un garante y la entrada respectiva.

(Artículos pequeños: 3-9 meses)

(Artículos grandes: 10-12 meses)

Presentando los respectivos recibos.

3. Para todos los casos: La no cancelación de dos letras continuas y el retraso de una tercera letra al máximo, le causan el inmediato retiro de su artículo, sin prórroga. El artefacto será retenido en nuestra bodega hasta que se ponga al día en sus pagos.
4. En caso de retraso la Empresa esperará como máximo 10 días. En el intervalo de cada letra a partir de esa fecha se cobrará un interés de 0.5% diario.



5. Premios: Con el número del contrato usted participa semanalmente con la lotería de Guayaquil. Estando al día en los pagos, puede ganar su artículo gratis con saldo cancelado si le juegan los cuatro números terminales. Si le juegan los tres terminales, se hará acreedor al Crédito Automático.
6. En caso de que usted desistiera de su contrato se le reembolsará su dinero en mercaderías, descontando S/.50.000,00 por gastos de la empresa.
7. El contrato vence a los dos meses, si usted no se ha presentado a nuestra oficina.
8. La empresa no se responsabiliza por ofrecimientos verbales de vendedores y cobradores.
9. Los contratos que se encuentren fuera del área urbana o dirección inexacta; y aquellos que el recaudador no considere el visto bueno se tomarán acumulativos.



1.9. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

En la figura 1.1 se detalla la estructura organizacional de “CREDIFÁCIL” donde el Gerente Propietario de la empresa es la persona que delega las funciones que deben realizar cada uno de los empleados y a la vez se encarga de llevar toda la documentación legal de la empresa.

El Gerente Propietario es el que se encarga de autorizar al Supervisor de Ventas y éste a su vez se encarga de controlar a los vendedores y recaudadores.

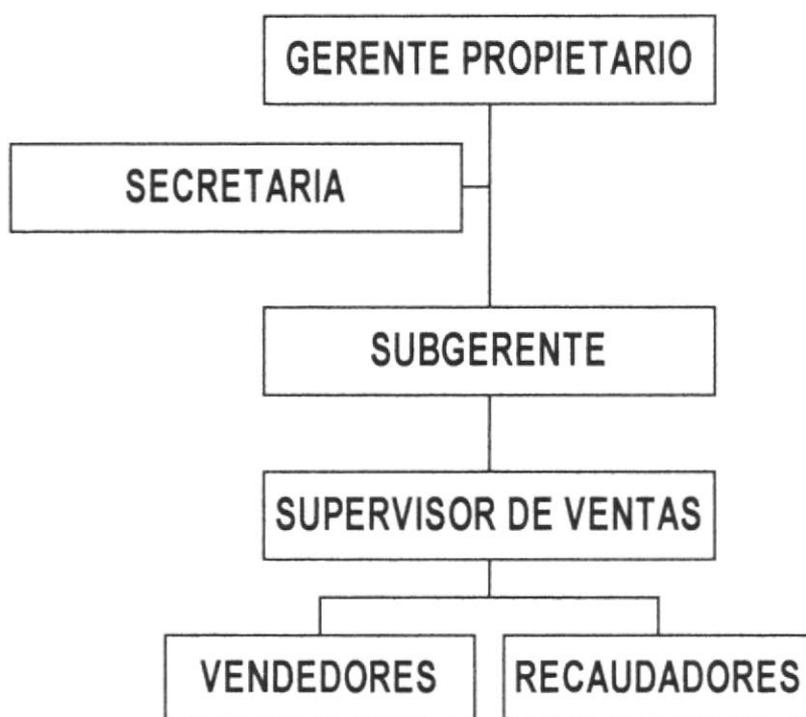


Figura 1.1. Organigrama Estructural de CREDIFÁCIL

Este trabajo está dirigido exclusivamente para el Área de Ventas.

1.10. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

La siguiente es la lista de personal, los respectivos cargos que existen en CREDIFÁCIL:

- 1 Gerente propietario
- 1 Secretaria
- 1 Subgerente
- 1 Supervisor de Ventas
- 15 Vendedores
- 4 Recaudadores

A continuación se presentan las descripciones de los cargos y funciones para cada uno de los puestos mencionados.



DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Título	:	GERENTE
Descripción	:	El Gerente es la persona que motiva y capacita al personal para realizar una buena venta y dar una buena atención al cliente
Reporta a	:	(No aplicable).
Supervisa a	:	Supervisor de venta, Secretaria de la empresa y recaudadores
Coordina con	:	Supervisor de ventas, recaudadores y Vendedores

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- ◇ Entregar productos de calidad y económicos
- ◇ Administrar eficazmente
- ◇ Preparar recursos humanos
- ◇ Capacitar al personal de la empresa
- ◇ Respetar horario de ingreso y salida del personal.
- ◇ Disponer de capital
- ◇ Disponer de mercadería para cumplir con los clientes
- ◇ Cancelar impuestos



REQUERIMIENTOS:

- ◇ Estudios superiores en Administración y Ventas
- ◇ Cinco años de experiencia en Ventas
- ◇ Disponibilidad de tiempo
- ◇ Mentalidad positiva, amplia y triunfadora
- ◇ Habilidad, responsabilidad y toma de decisiones
- ◇ Don de mando.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Título	:	SECRETARIA
Descripción	:	La Secretaria se encarga de llevar el registro de los clientes, cuentas por cobrar, etc.
Reporta a	:	Gerente
Supervisa a	:	Vendedores
Coordina con	:	Gerente y Subgerente.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- ◇ Atender al cliente
- ◇ Exponer las condiciones de venta
- ◇ Llevar un registro de clientes
- ◇ Coordinar con el Gerente
- ◇ Facilitar documentación.

REQUERIMIENTOS:

- ◇ Título de Secretaria Ejecutiva
- ◇ Dos años de experiencia
- ◇ Honestidad
- ◇ Disponibilidad de tiempo completo
- ◇ Excelente presentación personal
- ◇ Mentalidad positiva
- ◇ Excelentes Relaciones Humanas
- ◇ Agilidad para el desempeño en sus funciones
- ◇ Deseos de superación personal.



DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Título : **SUBGERENTE**
Descripción : Se encarga de ayudar al Gerente a resolver los problemas.
Reporta a : Gerente
Supervisa a : Vendedores y Recaudadores
Coordina con : Gerente

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- ◇ Administrar y coordinar con el Gerente
- ◇ Controlar deudas por pagar y cuentas por cobrar
- ◇ Controlar la entrada y salida del personal
- ◇ Controlar que la mercadería se encuentre en buen estado
- ◇ Cumplir con los trabajos asignados por la Gerencia.

REQUERIMIENTOS:

- ◇ Estudios superiores en Administración de Empresas
- ◇ Tres años de experiencia en ventas
- ◇ Disponibilidad de tiempo completo
- ◇ Mentalidad positiva y triunfadora
- ◇ Don de mando.



DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Título	:	SUPERVISOR DE VENTAS
Descripción	:	Se encarga de controlar y supervisar a los vendedores.
Reporta a	:	Gerente
Supervisa a	:	Vendedores y Recaudadores
Coordina con	:	Gerente y Subgerente.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- ◇ Supervisar a los vendedores
- ◇ Controlar las ventas
- ◇ Capacitar y preparar recursos humanos
- ◇ Controlar los vendedores.

REQUERIMIENTOS:

- ◇ Administración en ventas
- ◇ Dos años de experiencia como Supervisor de ventas
- ◇ Disponibilidad de tiempo completo
- ◇ Mentalidad positiva
- ◇ Facilidad de palabra
- ◇ Don de mando
- ◇ Toma de decisiones.



DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Título	:	VENEDORES
Descripción	:	Es la persona que se encarga de atender al cliente.
Reporta a	:	Gerente y Supervisor de ventas.
Supervisa a	:	Clientes.
Coordina con:		Gerente y Supervisor de Ventas.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- ◇ Elegir el momento para hacer una buena venta.
- ◇ Realizar ventas puerta a puerta.
- ◇ Realizar ventas empresa por empresa.
- ◇ Exponer las condiciones de ventas.
- ◇ Verificar los datos del cliente.

REQUERIMIENTOS:

- ◇ Mínimo bachiller.
- ◇ Disponibilidad de tiempo.
- ◇ Mentalidad positiva, amplia y triunfadora.
- ◇ Dos años de experiencia en ventas.
- ◇ Facilidad de palabra.



DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Título : **RECAUDADORES**
Descripción : Se encargan de recaudar las ventas en los sectores que se le asignen.
Reporta a : Gerente y Supervisor de ventas
Supervisa a : Vendedores y Clientes
Coordina con : Gerente, Supervisor y vendedores.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- ◇ Recaudar deudas pendientes
- ◇ Reportar al Gerente de la empresa diariamente
- ◇ Coordinar con el Gerente
- ◇ Mantener al día la cobranza

REQUERIMIENTOS:

- ◇ Mínimo bachiller
- ◇ Dos años de experiencia como recaudador
- ◇ Disponibilidad de tiempo completo
- ◇ Mentalidad positiva y triunfadora
- ◇ Responsabilidad
- ◇ Excelentes Relaciones Humanas.





CAPÍTULO 2

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE VENTAS DE CREDIFÁCIL

2. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE VENTAS DE CREDIFÁCIL

Elaborado por: Nibia Figueroa Clemente Firma: _____

Aprobado por: Econ. Efraín Pomaquero S. Firma: _____

Fecha de Aprobación/ Revisión: _____ Páginas: 3

CONTENIDO	Páginas
1.0. Propósito	16
2.0. Alcance	16
3.0. Responsabilidades	16
4.0. Definiciones	16
5.0. Revisión del manual	17
6.0. Codificación de documentos	17
7.0. Documentos aplicables	18
8.0. Lista de Distribución	18
9.0. Procedimientos	18



1.0 **PROPÓSITO:** Este manual de procedimientos se desarrolla para organizar el Área de Ventas, que facilitará:

- ◇ La Recepción de pedidos
- ◇ Control de Facturas
- ◇ Control de Recaudaciones de las ventas
- ◇ Supervisión a los vendedores.



Cada uno de estos puntos se desarrollan con el propósito de lograr que el desempeño de cada una de las funciones de los colaboradores y vendedores de la Organización comercial sea profesional y eficiente.

2.0 **ALCANCE:** Este manual se desarrolla exclusivamente para el Área de ventas de CREDIFÁCIL.

3.0 **RESPONSABILIDADES:** La persona responsable de hacer cumplir a cabalidad las funciones detalladas en éste manual, es el Gerente de la Empresa. El Gerente es la única persona que se encarga de aprobar las políticas y procedimientos, también modifica y aprueba cualquier cambio que se haga en este manual.

4.0 **DEFINICIONES:**

A continuación tenemos definiciones de abreviaturas y palabras que más se utilizan en la empresa:

Inventarios: En la estructura económica de la empresa el rubro de inventarios, representa un porcentaje importante del total de activos; usualmente está conformado por el Stock de existencias de mercaderías.

Ingresos: Ventas a contado o crédito de las mercaderías.

Stock: Es importante tener mercadería en stock para facilitar la entrega inmediata de un artículo o electrodoméstico.

5.0 REVISIÓN DEL MANUAL: El Gerente de la empresa es la única persona que se encargará de la revisión de este manual y lo hará cada seis meses.

6.0 CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS:

Todos los documentos de este manual serán identificados por un código formado de tres secciones como se demuestra a continuación:

Primera sección: Identifica el tipo de documento.

PR.= PROCEDIMIENTO
PL.= POLÍTICAS
FR.= FORMATOS
DF.= DIAGRAMAS DE FLUJO



Segunda sección: Identifica el área, departamento o local donde se aplica los procedimientos.

VE. = VENTAS
CO. = COBRANZAS
AD. = ADMINISTRACIÓN GENERAL

Tercera sección: Número secuencial de documento

Ejemplos:

PR. VE. 001	= Procedimiento para ventas	Número 001
FR. VE. 005	= Formato para ventas	Número 005
DF. VE. 001	= Diagrama de flujo de Ventas	Número 001

7.0 DOCUMENTOS APLICABLES:

El presente manual consta de los siguientes procedimientos:

Procedimiento para Recepción de Pedidos al contado	PR.VE.001
Procedimiento para Recepción de pedidos a crédito	PR.VE.002
Procedimiento para control de Factura	PR.VE.003
Procedimiento para control de Mercadería/Inventario	PR.VE.004
Procedimiento para control de Recaudación de las ventas	PR.VE.005
Procedimiento para Supervisión a los vendedores	PR.VE.006

8.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN:

Este manual se distribuirá de la siguiente manera:

El Gerente de la empresa recibirá un original y al Supervisor de Ventas se le entregará una copia de este documento.

9.0 PROCEDIMIENTOS:

A continuación se describirán detalladamente los procedimientos a seguir en este manual.





**PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE PEDIDOS AL
CONTADO**
PR.VE.001

BIBLIOTECA
CAMPUS
PEÑAS

Elaborado por: Nibia Figueroa Clemente Firma: _____

Aprobado por: Econ. Efraín Pomaquero S. Firma: _____

Fecha de Aprobación/ Revisión: _____ Páginas: 5

CONTENIDO

Páginas

1.0. Propósito	20
2.0. Alcance	20
3.0. Autorización	20
4.0. Documentos aplicables	20
5.0. Diagrama de Flujo	20
6.0. Procedimiento	21-22

ANEXOS

Diagrama de Flujo para Recepción de pedidos al Contado.....	23
Formato de Facturación de Ventas.....	24

**PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE PEDIDOS AL
CONTADO**

PR. VE. 001

Pág. 1/5

1.0. PROPÓSITO: Es fundamental elaborar éste procedimiento para agilizar el proceso de recepción de pedidos al contado y como documento sirve para:

- ◇ Entrenamiento de los nuevos vendedores
- ◇ Normal desenvolvimiento de las ventas
- ◇ Mejorar la atención del cliente
- ◇ Brindar toda la información que necesite al cliente
- ◇ Satisfacer todas sus necesidades.

2.0. ALCANCE: Este procedimiento se aplicará en el Área de Ventas de CREDIFÁCIL y será utilizado exclusivamente por los vendedores.

3.0. AUTORIZACIÓN: La única persona autorizada para modificar y hacer cambios a este procedimiento es el Gerente de la Empresa.

4.0. DOCUMENTOS APLICABLES:

- ◇ Diagrama de Flujo para recepción de pedidos al contado
- ◇ Formato de facturación de ventas



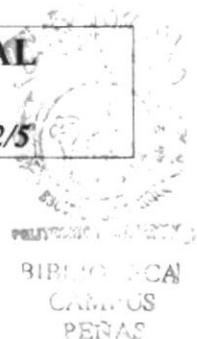
5.0. DIAGRAMA DE FLUJO: El Diagrama de Flujo de este procedimiento lo podrá encontrar en el anexo uno.

6.0. PROCEDIMIENTO: El procedimiento para la recepción de pedidos al Contado es el siguiente:

**PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE PEDIDOS AL
CONTADO**

PR. VE. 001

Pág. 2/5



VENDEDOR

1. El vendedor se acerca al cliente y le pregunta en qué artículo está interesado para darle la información que necesita.
2. El vendedor es la persona que cotiza los precios del artículo en el que el cliente está interesado.

CLIENTE

3. El cliente compara precios y decide si lleva o no un artículo. Si no decide llevarlo, el cliente abandona el local.
4. Si está interesado, el cliente elige la forma de pago, ya sea a crédito o al contado.
5. Si el cliente decide que va a cancelar al contado, el vendedor lo envía hacia la Secretaria (Cajera). Si decide cancelar a crédito, ejecutar el procedimiento de Recepción de pedidos a crédito. PR. VE.002 (Pág. 30).

SECRETARIA

6. La Secretaria factura la venta del producto o artículo que decide llevar el cliente, para lo cual elabora el documento que se muestra en el anexo dos.
7. La Secretaria cobra los valores correspondientes y entrega copia de factura al vendedor para que se proceda al despacho.

**PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE PEDIDOS AL
CONTADO**

PR.VE.001

Pág. 3/5

VENDEDOR

8. Despacha la mercadería al cliente.
9. Hace firmar el recibido al cliente.

CLIENTE

10. El cliente recibe la mercadería y finaliza el procedimiento.



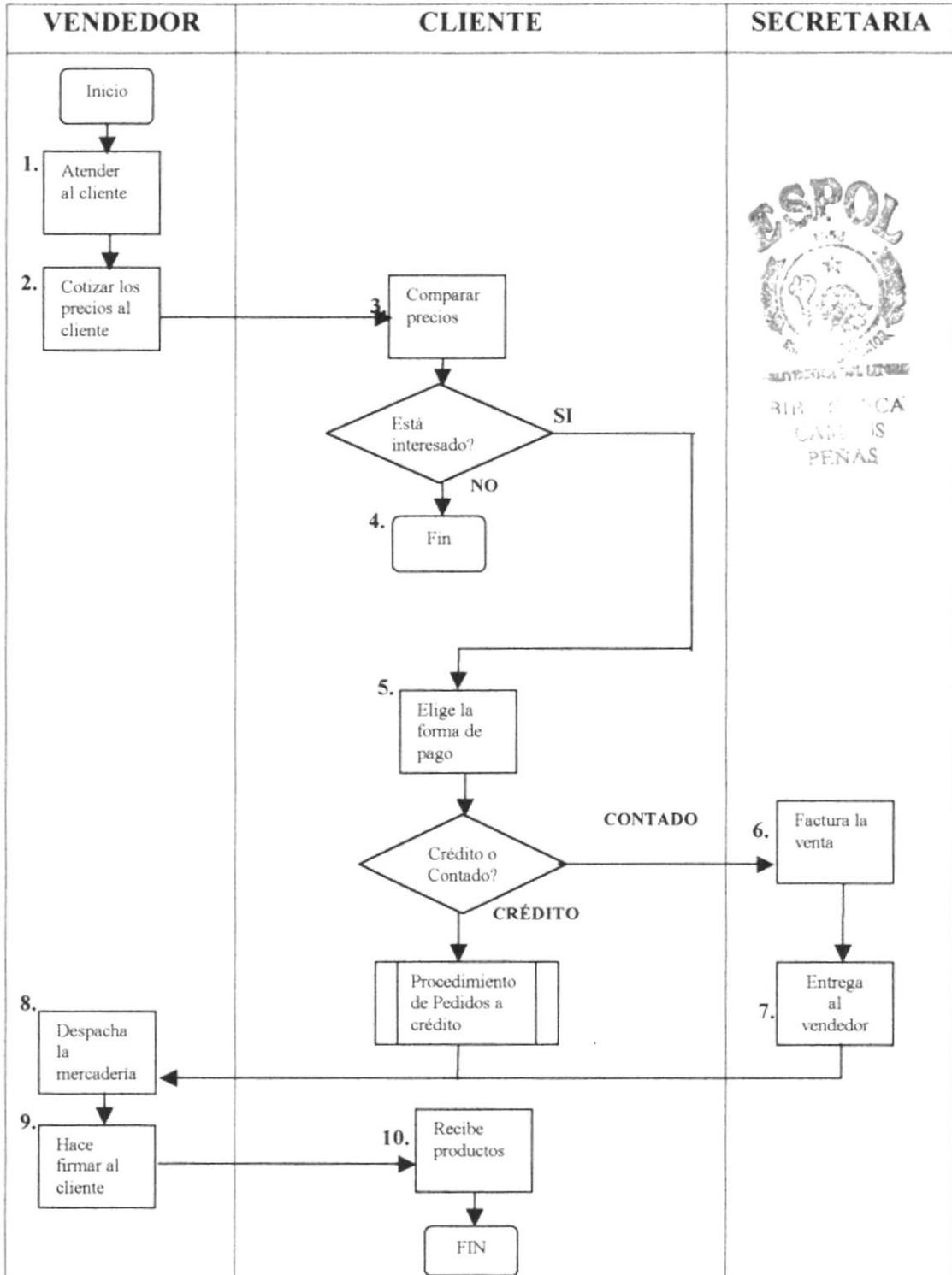
PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE PEDIDOS AL CONTADO

PR.VE.001

Pág. 4/5

ANEXO UNO

DIAGRAMA DE FLUJO PARA RECEPCIÓN DE PEDIDOS AL CONTADO.



**PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE PEDIDOS AL
CONTADO**

PR.VE.001

Pág. 5/5

ANEXO DOS

CRECIFÁCIL			
		Oficina: Chimborazo 1614 entre Brasil y Cuenca, 1er. Piso, Of. 1 Almacén: Chimborazo 1706 y Brasil - Telf: 402127 Todo un mundo de Electrodomésticos y Colchones al alcance de su mano. Somos distribuidores exclusivamente para Usted.	
CRECIFÁCIL			
FACTURA			No. 0000
FECHA:	_____	R.U.C./C.ID.	_____
CLIENTE:	_____	TELF:	_____
DIRECCIÓN:	_____		
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
SON:		SUB-TOTAL	
		I.V.A. 12%	
RECIBÍ CONFORME	CRECIFÁCIL	TOTAL	

**PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE PEDIDOS A
CRÉDITO
PR.VE.002**

Elaborado por: Nibia Figueroa Clemente

Firma: _____

Aprobado por: Econ. Efraín Pomaquero S.

Firma: _____



Fecha de Aprobación/ Revisión: _____ Páginas: 6

CONTENIDO

Páginas

1.0. Propósito	26
2.0. Alcance	26
3.0. Autorización	26
4.0. Documentos aplicables	26
5.0. Diagrama de Flujo	26
6.0. Procedimientos	27-28-29

ANEXOS

Diagrama de Flujo para Recepción de pedidos a Crédito	30
Formato de Solicitud de Crédito al Cliente	31

PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE PEDIDOS A CRÉDITO

PR.VE.002

Pág. 1/6

1.0 PROPÓSITO: Es importante llevar la Recepción de pedidos a Crédito, mediante una secuencia ordenada de pasos, con el propósito de:

- ◇ Brindar una excelente atención al cliente.
- ◇ Mayor información sobre el artículo que necesita.
- ◇ Expresar las condiciones de venta.
- ◇ Satisfacer las necesidades del cliente.
- ◇ Brindar un producto de calidad.



2.0 ALCANCE: Este procedimiento se aplicará para el área de ventas y será utilizado exclusivamente por los vendedores.

3.0 AUTORIZACIÓN: La única persona autorizada para modificar el presente procedimiento es el Gerente de la Empresa.

4.0 DOCUMENTOS APLICABLES:

- ◇ Diagrama de Flujo para la recepción de pedidos a crédito DF.VE.002
- ◇ Formato de solicitud de crédito al cliente FR.VE.002

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO:

El Diagrama de Flujo de este procedimiento lo podrá encontrar en el anexo uno.

PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE PEDIDOS A CRÉDITO

PR. VE. 002

Pág. 2/6

6.0 PROCEDIMIENTO: El procedimiento para ejecutar la recepción de pedidos a crédito es el siguiente:

VENDEDOR

1. El vendedor le entrega la solicitud de Crédito al cliente.

CLIENTE

2. El cliente llena la solicitud de crédito. (Vea anexo dos).

3. Una vez que la solicitud de crédito se encuentra con todos los datos del cliente, se la devuelve al vendedor.

VENDEDOR

4. El vendedor notifica al cliente que regrese dentro de 48 horas y le entrega la solicitud de crédito a la Secretaria.

SECRETARIA

5. Envía las solicitudes de créditos recibidos al Gerente.



PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE PEDIDOS A CRÉDITO

PR. VE. 002

Pág. 3/6

GERENTE

6. El Gerente se encarga de revisar y verificar los datos del cliente. Si los datos no son correctos, la solicitud es negada, se envía la solicitud al vendedor para que le notifique al cliente. (Paso 9).
7. Si los datos están correctos, la solicitud de crédito es aprobada.
8. Envía la documentación a la Secretaria. (Paso 10).

VENDEDOR

9. Notifica al cliente que la solicitud ha sido negada.

SECRETARIA

10. La Secretaria se encarga de archivar la Solicitud de Crédito.
11. Luego, le notifica por teléfono la aprobación del crédito al cliente y que se acerque a la Empresa a retirar el artículo.
12. Elabora la factura detallando los artículos con su precio respectivo.
13. Prepara las Letras de Cambio que el cliente deberá firmar como constancia de la forma de pago por los productos que ha adquirido.



PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE PEDIDOS A CRÉDITO

PR.VE 002

Pág. 4/6

14. Entrega documentos al vendedor

VENDEDOR

15. El vendedor recibe los documentos, luego procede al despacho de la mercadería.

16. Despacha la mercadería al cliente.

CLIENTE

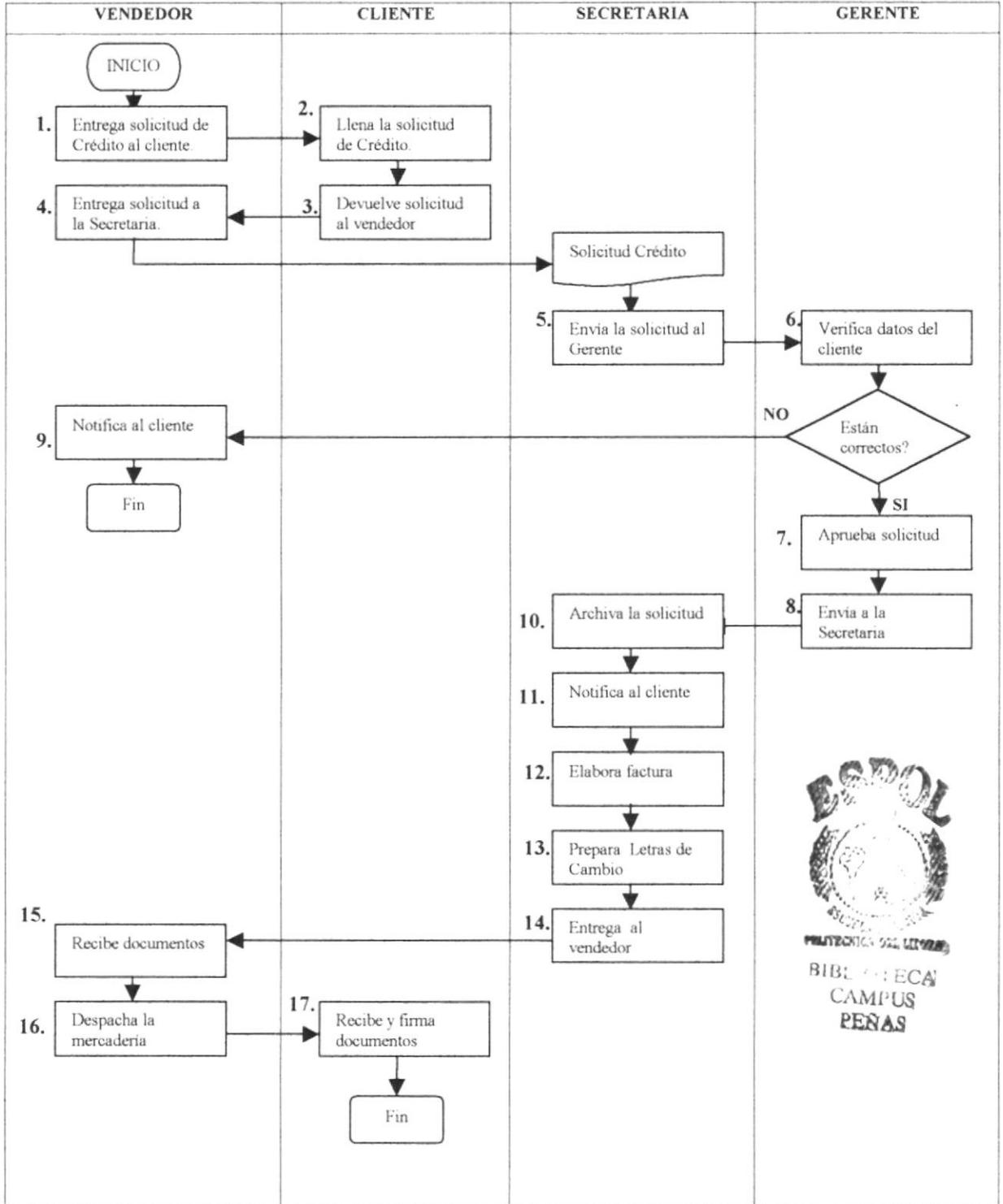
17. Recibe el artículo y firma documentos por el crédito otorgado.

Fin del procedimiento.



PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE PEDIDOS A CRÉDITO
PR.VE.002 *Pág. 5/6*

ANEXO UNO
DIAGRAMA DE FLUJO PARA RECEPCIÓN DE PEDIDOS A CRÉDITO



PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE PEDIDOS A CRÉDITO
PR.VE.002 Pág. 6/6

ANEXO DOS

 SOLICITUD DE CRÉDITO CLIENTE		CONTRATO No.				
		Dia	Mes	Año		
1) DATOS PERSONALES						
NOMBRES:		APELLIDO PATERNO:		APELLIDO MATERNO:		
Edad:	Cédula de Identidad No.:	Marque con una (x) su Estado Civil: <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Unión libre <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Viudo <input type="checkbox"/> Separado		No. De personas a cargo		
Dirección Domiciliaria		Ciudad	Familiares Empleados			
		Provincia	Cuánto paga Casa propia _____ Renta casa _____			
2) DATOS DEL TRABAJO						
Nombre de la empresa donde trabaja:		Dirección	Teléfono:			
Tiempo de servicio (En años)	Ingreso Mensual	Valor mínimo de otros ingresos	Concepto (Actividad)			
3) OTRAS PERSONAS QUE APORTAN A LA ECONOMÍA DE SU CASA						
Nombre y apellidos:		Valor del aporte	Parentesco			
1		S/.				
2						
4) REFERENCIAS COMERCIALES: (Compras a crédito efectuadas anteriormente).						
Nombre de la Empresa	Sucursal	Artículo	Año	Vigente	Por pagar	Pagado
1						
2						
3						
4						
5) REFERENCIAS BANCARIAS						
Nombre del Banco	No. De Cuenta	Sucursal				
1						
2						
6) Datos del Cónyuge						
Nombres y Apellidos		Cédula de Identidad No.		No. De Hijos		
Nombre de la empresa donde trabaja:		Dirección	Teléfono	Tiempo de servicio (en años)		
7) PARIENTES CERCANOS QUE NO HABITEN EN SU CASA:						
Nombres y Apellidos		Dirección	Teléfono	Parentesco		
1						
2						
8) PERSONAS QUE LO CONOCEN QUE NO HABITAN EN SU CASA Y NO SON PARIENTES:						
Nombres y Apellidos						
1						
2						
9) DATOS DEL CRÉDITO:						
Artefacto:	Marca:	Serie:	Modelo:			
Contado	Crédito	Cuota inicial		CAM. US		
Saldo	Cada Letra:	Plazo:				
				PENAS		
10) ALMACÉN				11) FIRMA DEL CLIENTE:		
Sucursal:	Vendedor:	Supervisor:				



PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE FACTURAS PR.VE.003

Elaborado por: Nibia Figueroa Clemente Firma: _____

Aprobado por: Econ. Efraín Pomaquero S. Firma: _____

Fecha de Aprobación/ Revisión: _____ Páginas: 4

CONTENIDO

Páginas

1.0. Propósito	33
2.0. Alcance	33
3.0. Autorización	33
4.0. Documentos aplicables	33
5.0. Diagrama de Flujo	33
6.0. Procedimientos	34

ANEXOS

Diagrama de Flujo para Control de Mercadería.....	35
Formato de Factura	36

PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE FACTURAS

PR.VE.003

Pág. 1/4

- 1.0. PROPÓSITO:** El procedimiento para el control de Facturas se realiza con el fin de:
- ◇ Evitar la pérdida del documento.
 - ◇ Asegurarse del cobro de la factura.
- 2.0. ALCANCE:** Este manual de procedimientos se aplica fundamentalmente para el área de ventas de la Empresa y especialmente para uso del Gerente y la Secretaria.
- 3.0. AUTORIZACIÓN:** La persona autorizada para realizar y modificar cambios en este procedimiento es el Gerente de la empresa.
- 4.0. DOCUMENTOS APLICABLES:**
- ◇ Diagrama de Flujo para control de Facturas
 - ◇ Formato de Factura
- 5.0. DIAGRAMA DE FLUJO:** El Diagrama de Flujo para el procedimiento de control de Factura lo encontrará en el anexo uno.



PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE FACTURAS

PR.VE.003

Pág. 2/4

6.0. PROCEDIMIENTO:

SECRETARIA

1. La Secretaria registra las facturas por cobrar. (Ver anexo dos).
2. Realiza el cobro de la Factura.
3. Una vez que realiza el cobro, la Secretaria actualiza el registro de los saldos.
4. Luego le entrega las facturas y recibos de cobro al Gerente.

GERENTE

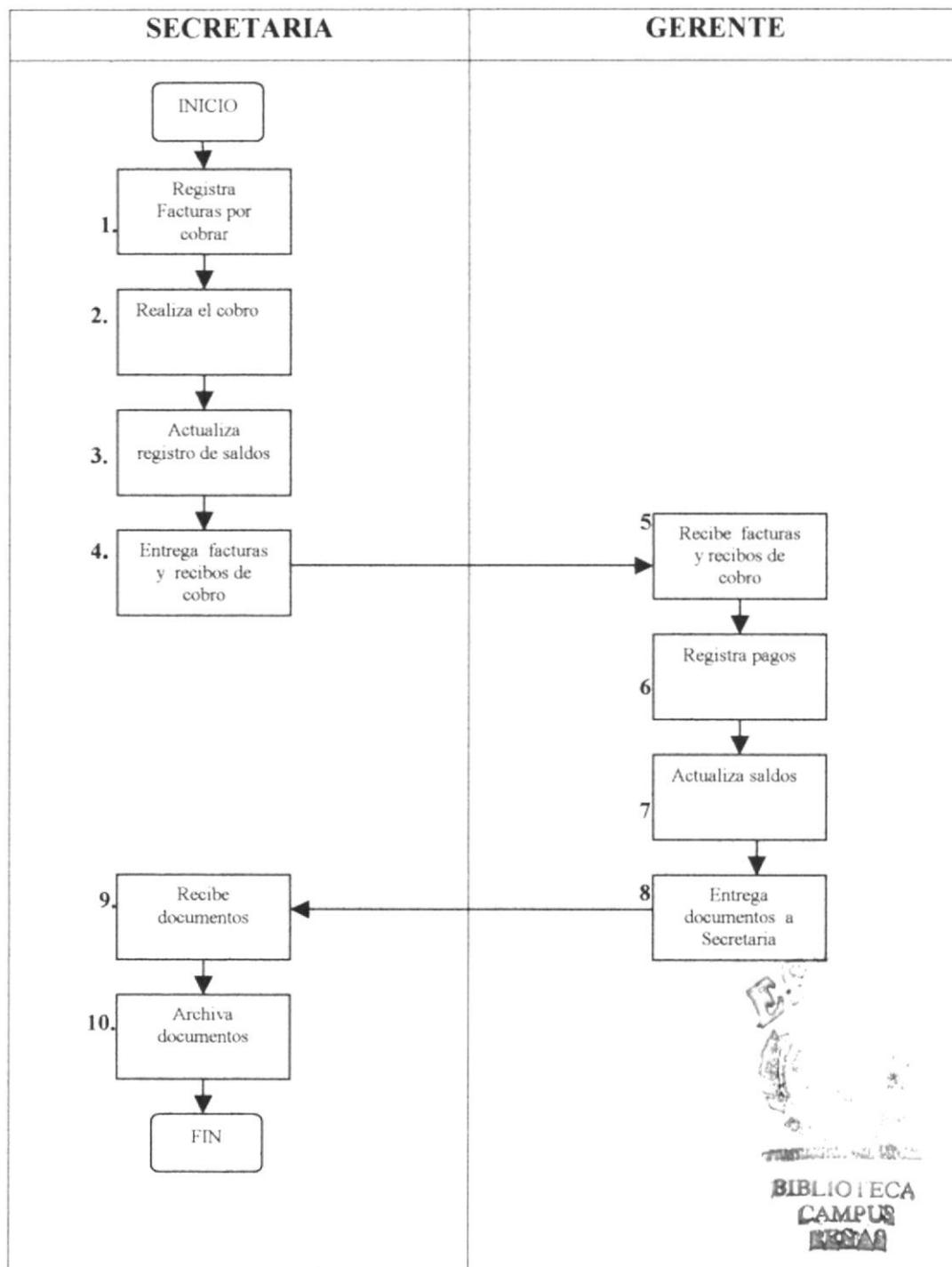
5. El Gerente recibe las facturas y recibos de cobro.
6. El Gerente lleva el registro de pagos.
7. El Gerente se encarga de actualizar los saldos.
8. Luego de haber revisado los documentos, se los entrega a la Secretaria para su respectivo archivo. (Paso 9).

SECRETARIA

9. La Secretaria recibe los documentos.
10. Archiva los documentos en el orden correspondiente.

Fin del procedimiento.

PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE FACTURAS
PR.VE.003 *Pág. 3/4*
ANEXO UNO
DIAGRAMA DE FLUJO PARA CONTROL DE FACTURAS



**PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE
MERCADERÍA/INVENTARIO**
PR.VE.004



Elaborado por: Nibia Figueroa Clemente Firma: _____

Aprobado por: Econ. Efraín Pomaquero S. Firma: _____

Fecha de Aprobación/ Revisión: _____ Páginas: 5

CONTENIDO

Páginas

1.0. Propósito	38
2.0. Alcance	38
3.0. Autorización	38
4.0. Documentos aplicables	38
5.0. Diagrama de Flujo	38
6.0. Procedimientos	39- 40

ANEXOS

Diagrama de Flujo para Control de Mercadería.....	41
Formato de Inventario	42

**PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE
MERCADERÍA/INVENTARIO**

PR.VE.004

Pág. 1/5

1.0. PROPÓSITO: El procedimiento para el control de Mercaderías se realiza con el fin de que el empresario:

- ◇ Determine fácilmente el monto de sus ventas
- ◇ Realice el inventario de mercaderías
- ◇ Conozca si necesita hacer pedido o tiene mercadería disponible para la venta.

2.0. ALCANCE: Este manual de procedimientos se aplica fundamentalmente para el área de ventas de la empresa y especialmente para uso del Gerente.

3.0. AUTORIZACIÓN: La persona autorizada para realizar y modificar cambios en este procedimiento es el Gerente de la empresa.

4.0. DOCUMENTOS APLICABLES:

- ◇ Diagrama de Flujo para control de Mercaderías DF.VE.004
- ◇ Formato de Inventario de mercaderías. FR.VE.004

5.0. DIAGRAMA DE FLUJO:

El Diagrama de Flujo para el procedimiento de control de Mercaderías lo encontrará en el anexo uno.



**PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE
MERCADERÍA/INVENTARIO**

PR.VE.004

Pág. 2/5

6.0. PROCEDIMIENTO:

SECRETARIA:

1. La Secretaria entrega facturas al Gerente

GERENTE:

2. El Gerente se encarga de verificar el monto de ingreso por facturas.
3. Por medio del control de Mercaderías, puede realizar su inventario mensual para lo cual elabora el formato de Inventario que se muestra en el anexo dos.
7 Si no necesita mercadería no realiza pedido.
- 4.6 Si el empresario necesita mercadería, informa a la Secretaria cuáles son los artículos que hacen falta para disponibilidad de ventas

SECRETARIA:

5. La Secretaria elabora el pedido de la mercadería que se necesita para realizar las ventas.



**PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE
MERCADERÍA/INVENTARIO**

PR. VE. 004

Pág. 3/5

GERENTE

6. El Gerente aprueba el pedido y ^{por mandado} lo envía a la Secretaria.

SECRETARIA

7. La secretaria coordina el retiro de la Mercadería y finaliza el procedimiento.



**PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE
MERCADERÍA/INVENTARIO**

PR.VE.004

Pág. 5/5

**ANEXO DOS
FORMATO DE INVENTARIO**



UNIVERSIDAD DEL LITORAL
**BIBLIOTECA
CAMPUS
PENAS**



CREDIFÁCIL

INVENTARIO

FECHA:

MES:

AÑO:

ARTICULO	INGRESO				EGRESO		
	SALDO ANTERIOR	COMPRA	SALDO ACTUAL	VENTAS	SALDO INVENTARIO FINAL	DEFICIT	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTROL DE
RECAUDACIONES DE LAS VENTAS**
PR.VE.005

Elaborado por: Nibia Figueroa Clemente Firma: _____

Aprobado por: Econ. Efraín Pomaquero S. Firma: _____

Fecha de Aprobación/ Revisión: _____ Páginas: 5

CONTENIDO

PÁGINAS

1.0. Propósito	44
2.0. Alcance	44
3.0. Autorización	44
4.0. Documentos aplicables	44
5.0. Diagrama de Flujo	44
6.0. Procedimiento	45-46

ANEXOS

Diagrama de Flujo para control de Recaudación de Ventas	47
Formato de Tarjeta de Control de Cobros	48

**PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE RECAUDACIONES DE
VENTAS**

PR.VE.005

Pág. 1/5

- 1.0. PROPÓSITO:** Este procedimiento para el control de Recaudaciones en las ventas se desarrolla con el propósito de:
- Evitar pérdidas en las recaudaciones de las ventas
 - Registrar las cuentas por cobrar que tiene cada cliente
 - Controlar si el cliente se encuentra al día en el pago de sus deudas.
- 2.0. ALCANCE:** Este procedimiento se desarrolla fundamentalmente para el control de recaudaciones en el área de ventas.
- 3.0. AUTORIZACIÓN:** La única persona autorizada para modificar y hacer cambios en este procedimiento es el Gerente de la empresa.
- 4.0. DOCUMENTOS APLICABLES:**
- ◇ Diagrama de Flujo para el control de recaudaciones de las ventas. DF.VE.005
 - ◇ Formato de Tarjeta de Control de Cobros. FR.VE.005
- 5.0. DIAGRAMA DE FLUJO:**

El Diagrama de Flujo de este procedimiento lo podrá encontrar en el anexo uno.



**PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE RECAUDACIONES DE
LAS VENTAS**

PR.VE.005

Pág. 2/5

6.0. PROCEDIMIENTO: Para cumplir este procedimiento es necesario ejecutar los siguientes pasos:

SUPERVISOR

1. El Supervisor revisa las facturas que están por cobrar a los clientes
2. Luego distribuye a los cobradores por sector para que cumplan con las recaudaciones.
3. Se encarga de notificar a los cobradores el lugar donde deben cumplir con su labor diaria.

RECAUDADOR

4. Cumple su labor recaudando las ventas en el lugar que se le ha indicado.
5. Luego, emite el recibo de cobro al cliente.
6. Registra el valor que ha cancelado cada cliente en las tarjetas de control. (Ver anexo dos).
7. El recaudador debe entregar al Gerente los recibos, las tarjetas de control e informar las novedades de las cobranzas para su respectivo control.



**PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE RECAUDACIONES DE
LAS VENTAS**

PR.VE.005

Pág. 3/5

GERENTE

8. El Gerente verifica las cuentas por cobrar de cada cliente.
9. Luego, controla los recibos y tarjetas de control de los clientes.
10. Verifica el saldo que tiene cada cliente y actualiza el valor por cobrar en las facturas.
11. Una vez revisados todos los documentos se los entrega a la Secretaria para su respectivo archivo.

SECRETARIA

12. La Secretaria archiva los documentos respectivamente.

Fin del procedimiento.



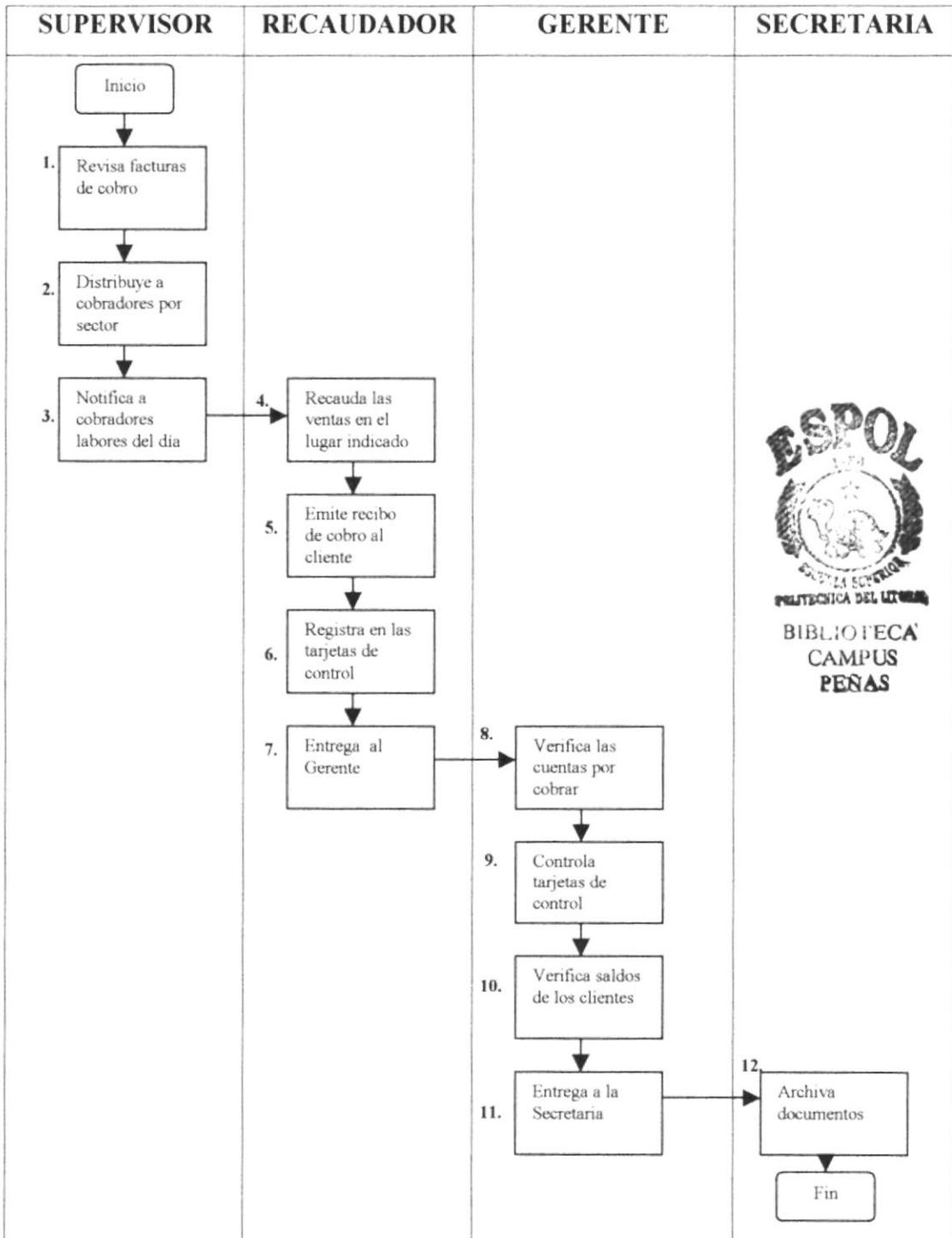
PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE RECAUDACIONES DE LAS VENTAS

PR.VE.005

Pág. 4/5

ANEXO UNO

DIAGRAMA DE FLUJO PARA CONTROL DE RECAUDACIONES DE VENTAS



**PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE RECAUDACIONES DE
LAS VENTAS**

PR.VE.005

Pág. 5/5

**ANEXO DOS
FORMATO DE TARJETA DE CONTROL DE COBROS**

 CREDIFÁCIL		TARJETA DE CONTROL DE COBROS		
Nombres: _____				
Artículo: _____				
Valor: <u>SI.</u> _____		Cuota Inicial: <u>SI.</u> _____		
Saldo: <u>SI.</u> _____				
CUOTAS				
#	Fecha	No. De Recibo	Valor Recibido	Saldo
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA SUPERVISIÓN
A LOS VENDEDORES**
PR.VE.006

Elaborado por: Nibia Figueroa Clemente Firma: _____

Aprobado por: Econ. Efraín Pomaquero S. Firma: _____

Fecha de Aprobación/ Revisión: _____ Páginas: 4

CONTENIDO	PÁGINAS
1.0. Propósito	50
2.0. Alcance	50
3.0. Autorización	50
4.0. Documentos aplicables	50
5.0. Diagrama de Flujo	50
6.0. Procedimientos	51-52

ANEXOS

Diagrama de Flujo para Supervisión a los vendedores.....	53
--	----

PROCEDIMIENTO PARA SUPERVISIÓN A LOS VENDEDORES

PR.VE.006

Pág. 1/4

1.0. PROPÓSITO: Este procedimiento tiene el propósito de:

- ◇ Lograr que los vendedores desempeñen su labor con eficiencia, capacidad y responsabilidad.
- ◇ Servir como herramienta para que el Supervisor le brinde una excelente capacitación a los vendedores.
- ◇ Dar una excelente atención al cliente.
- ◇ Expresar claramente las condiciones de venta.

2.0. ALCANCE: Este manual de procedimientos se aplica para el área de ventas de la empresa y especialmente para uso del Supervisor y de los vendedores.

3.0. AUTORIZACIÓN: La persona autorizada para realizar y modificar los cambios a este procedimiento es el Gerente de la empresa.

4.0. DOCUMENTOS APLICABLES:

Diagrama de flujo para Supervisión a los vendedores

DF.VE.006

5.0. DIAGRAMA DE FLUJO: El diagrama de Flujo correspondiente a este procedimiento lo puede encontrar en el anexo uno.



PROCEDIMIENTO PARA SUPERVISIÓN A LOS VENDEDORES

PR.VE.006

Pág. 2/4

6.0. PROCEDIMIENTO: Para ejecutar el procedimiento para Supervisión a los vendedores, es necesario seguir los pasos que se detallan a continuación.

GERENTE

1. El Gerente le entrega al Supervisor el plan de trabajo que debe cumplir y hacer cumplir a los vendedores.

SUPERVISOR

2. El Supervisor recibe el plan de trabajo y cumple con las órdenes que se imparten en el mismo.
3. El Supervisor prepara y capacita a los vendedores para un mejor desenvolvimiento con el cliente.
4. Luego guía a los vendedores hacia el lugar de trabajo donde van a realizar las ventas.
5. Se encarga de distribuir a los vendedores por sector.
6. El Supervisor hace cumplir las instrucciones a los vendedores.

VENDEDOR

7. El vendedor debe realizar una venta por día.



PROCEDIMIENTO PARA SUPERVISIÓN A LOS VENDEDORES

PR. VE. 006

Pág. 3/4

8. Si el vendedor no cumple con la inscripción, el Supervisor se encarga de capacitarlos.
9. Si el vendedor cumple con la inscripción como cuota de venta establecida, el Gerente autoriza una comisión para el vendedor, como incentivo para que siga laborando en la empresa.

SECRETARIA

10. La Secretaria cancela la comisión al vendedor.

VENDEDOR

11. El vendedor recibe la comisión.

Fin del procedimiento.



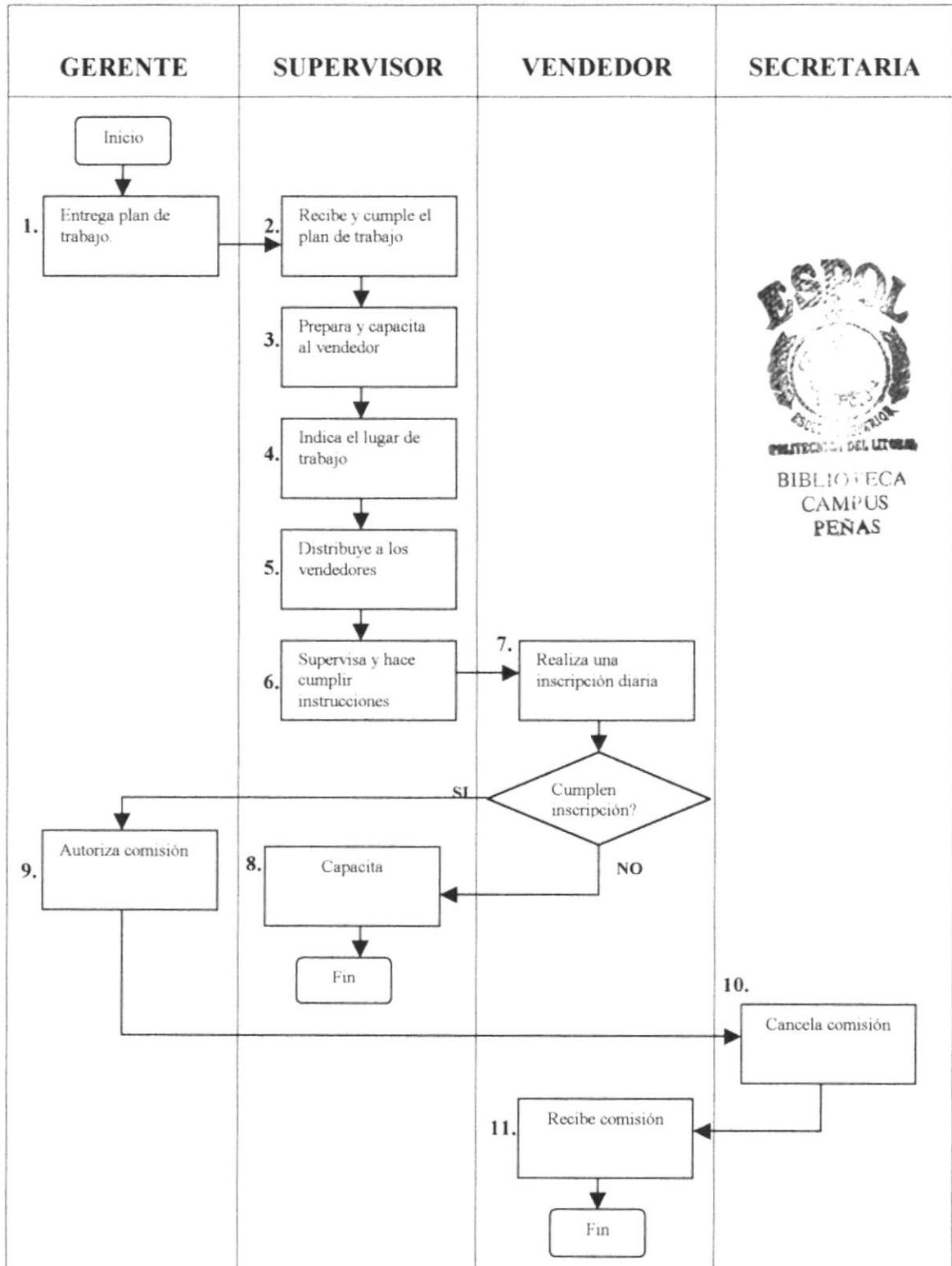
PROCEDIMIENTO PARA SUPERVISIÓN A LOS VENDEDORES

PR. VE. 006

Pág. 4/4

ANEXO UNO

DIAGRAMA DE FLUJO PARA SUPERVISIÓN A VENDEDORES



INSTRUCTIVO PARA EL
CONTROL DE RECAUDACIONES
DE LAS VENTAS

CAPÍTULO 3



3. INSTRUCTIVO PARA EL CONTROL DE RECAUDACIONES DE LAS VENTAS

3.1. INTRODUCCIÓN

El presente instructivo forma parte del proyecto, y se realiza con el propósito de desarrollar una Base de Datos para el control de Recaudaciones de Ventas en Microsoft Access, en la que podrá obtener la información que se requiere de una manera más rápida y concisa, lo cual guiará al usuario de esta Base de Datos en la comprensión de la misma.

3.2. OBJETIVO: La Base de Datos tiene como objetivo servir para el control de Recaudaciones de las Ventas, este programa ayudará a resolver de una manera más rápida y simplificada este control, por medio de tablas, consultas, formularios, relaciones y más actividades que complementan para la elaboración de mi proyecto.

3.3. A QUIÉN VA DIRIGIDO: Este instructivo de la Base Datos se desarrolla fundamentalmente para el control de recaudaciones en el Área de Ventas, está dirigido especialmente para el Gerente y Recaudadores de la Empresa.

3.4. CONOCIMIENTO MÍNIMO PARA USAR ESTA BASE DE DATOS.

Para manejar correctamente esta Base de Datos en Access debe:

- ☞ Tener conocimientos de Windows.
- ☞ Destreza con el mouse.
- ☞ Ingresar y actualizar datos dentro de un archivo o una carpeta.
- ☞ Administra datos, tablas, formularios, consultas e informes.



3.5. NOMENCLATURA Y DEFINICIONES: Para el instructivo de la Base de Datos, es necesario conocer algunas definiciones.

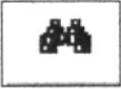
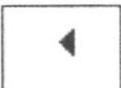
- ❖ **TABLAS:** Una tabla es un conjunto de datos obtenidos de un tema específico. En las tablas se organizan los datos en columnas (denominadas campos), y filas (denominadas registros). Una vez establecidas las tablas, se las relaciona por medio de la clave principal asignada a cada una de ellas.
- ❖ **CONSULTAS:** Las consultas reúnen toda la información solicitada de una o más tablas; se usan para ver, cambiar y analizar datos de distintas maneras.
- ❖ **FORMULARIOS:** Es una opción para visualizar un diseño final de presentación de las tablas en un formato definido. En los formularios se pueden ingresar nuevos registros, sean estos de clientes, de personal, ~~sin tener~~ que ir a la tabla.
- ❖ **INFORMES:** Un informe es una forma de presentar los datos en formato impreso. En los informes se presentan en una forma resumida los datos que más se necesitan.



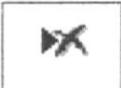
También es muy importante conocer los botones que se usan en los formularios.

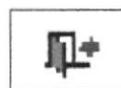
A continuación se explica el significado de cada uno de los botones que se usan en los formularios.

Botón: Un botón representa un dibujo que se encuentra en la parte inferior de los formularios, que al dar clic sobre ellos se ejecuta una acción. A continuación se detalla lo que permite hacer cada botón:

BOTONES DE DESPLAZAMIENTO	DESCRIPCIÓN
	Buscar un registro.
	Ir al primer registro.
	Ir al registro anterior.
	Ir al siguiente registro.
	Ir al último registro.

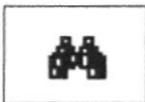


OPERACIONES CON REGISTROS	DESCRIPCIÓN
	Agrega un registro.
	Elimina un registro.
	Guarda un registro.

OPERACIONES CON FORMULARIOS	DESCRIPCIÓN
	Imprime un formulario.
	Cerrar un formulario.

OPERACIONES CON INFORMES	DESCRIPCIÓN
	Vista preliminar de un informe.
	Imprime un informe.

¿Cómo utilizar el botón buscar?



Al dar clic sobre este comando aparece la siguiente pantalla en la que aparece el diálogo y le proporciona un espacio para que escriba el texto que desee Buscar.

El texto que desee buscar es sensible al campo donde se encuentra el cursor, esto quiere decir que puede buscar por cualquier campo dentro del formulario. Por ejemplo: Si el cursor se encuentra en el campo “Nombre” y presiona Buscar, obtendrá la siguiente pantalla:

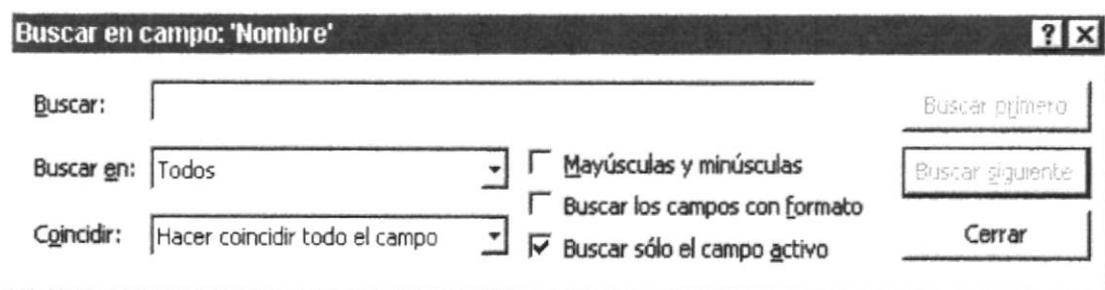


Figura 3.1. Pantalla de Diálogo Buscar

Opciones: Este diálogo presenta las siguientes opciones:



Buscar en:

- ❖ Arriba: Busca arriba, hacia el primer registro.
- ❖ Abajo: Busca hacia el último registro.
- ❖ Todos: Busca a través de toda la tabla.

Coincidir

Seleccione uno de los tipos de coincidencia:

- ❖ Cualquier parte del campo.
- ❖ Hacer coincidir todo el campo.
- ❖ Comienzo del campo.



Para ejecutar la búsqueda:

Buscar Primero: Busca el primer registro que ingrese en el cuadro “Buscar”.

Buscar Siguiente: Busca el siguiente registro que haya especificado en el cuadro “Buscar”.

Cerrar: Cierra el cuadro de diálogo.

3.6. LA BASE DE DATOS: Una base de Datos es un conjunto de información relacionada con un asunto o con una finalidad, es decir tiene un propósito determinado. Para almacenar los datos, se ha creado una tabla para cada tipo de datos e información.

3.7. ESTRUCTURA DE LA BASE DE DATOS

La Base de Datos para el Control de Recaudaciones de las Ventas contiene:

- ★ Tablas
- ★ Consultas
- ★ Formularios
- ★ Informes

TABLAS

Las tablas que se van a utilizar en la Base de Datos para el Control de Recaudaciones de Ventas son las siguientes:

❖ CABECERA DE FACTURA

Esta tabla tiene como objetivo mantener los datos de la Cabecera de la Factura y su contenido es el siguiente:

Número Factura:	Número de la Factura, el cual se genera automáticamente.
Cliente:	Código desplegable del cliente.
Vendedor:	Código desplegable del vendedor.
Forma de Pago:	Elegir de la lista desplegable la forma de pago.
Fecha de Emisión:	La fecha de la Factura ingresa automáticamente.
Fecha Vencimiento:	Ingrese la fecha de vencimiento de la factura.
Descuento:	Ingrese el descuento que le hace al cliente.
IVA:	12% Impuesto al Valor Agregado.
Total:	Total de la Factura.

❖ DETALLE DE FACTURA

Esta tabla tiene como objetivo mantener los datos del detalle de la factura y su contenido es el siguiente:

Número Factura:	Número de la Factura.
IdProducto:	Ingrese el código del producto.
Descripción:	Producto que lleva el cliente.
Cantidad:	Número de productos que lleva el cliente.
Precio Unitario:	Precio por unidad del producto.
Subtotal :	Subtotal de la Factura.



❖ **CIUDAD**

Esta tabla tiene como objetivo mantener los datos de las ciudades y contiene la siguiente información:

Id. Ciudad: Ingrese el número o código de la ciudad.

Nombre: Nombre de la ciudad.

❖ **CLIENTES**

Esta tabla tiene como objetivo mantener los datos de los clientes y su contenido es el siguiente:

Número Cliente: Número o código del cliente.

Nombres: Nombres del cliente.

Apellidos: Apellidos del cliente.

Cédula/RUC: Número de cédula o RUC del cliente.

Teléfono: Número de Teléfono del cliente.

Fecha Nacimiento: Fecha de nacimiento del cliente.

Ciudad: Ciudad a la que pertenece.

Razón Social: Ingrese el nombre de la empresa en que trabaja el cliente.

❖ **COMISIÓN POR VENDEDOR**

Esta tabla tiene como objetivo mantener los datos de la Comisión por vendedor y su contenido es el siguiente:

Apellidos: Apellidos del vendedor.

Nombres: Nombres del vendedor.

Fecha Factura: Fecha en que se cancela la comisión.

Número Factura: Número de la factura.

Total Factura: Total de la factura por el que se cancela la comisión.

Porcentaje: 5% de la Comisión por Vendedor.



❖ PRODUCTOS

Esta tabla tiene como objetivo mantener los datos de los productos y su contenido es el siguiente:

Id. Producto :	Código del producto.
Descripción del producto:	Nombre del producto que está en venta.
Marca:	Marca del producto.
Precio de Venta:	Precio de venta del producto
Costo:	Costo del producto.
Foto:	Foto o imagen del producto.
Stock:	Existencia del producto.



❖ RECAUDACIONES

Esta tabla tiene como objetivo mantener los datos de las recaudaciones de las ventas y su contenido es el siguiente:

Id Recaudaciones:	Número de recaudación.
Fecha:	Fecha en que se hace la recaudación.
Número Factura:	Número de Factura por recaudar.
Valor:	Valor de la recaudación.
Forma de Pago:	Forma de pago, sea en cheque o efectivo.

❖ VENDEDORES

Esta tabla tiene como objetivo mantener los datos de los vendedores y su contenido es el siguiente:

Id Vendedor:	Número o código del vendedor
Nombres:	Nombres del vendedor.
Apellidos:	Apellidos del vendedor.
Dirección:	Dirección del vendedor.
Teléfono:	Teléfono del vendedor.

❖ MARCAS

Esta tabla tiene como objetivo mantener las marcas del producto y su contenido es el siguiente:

Id. Marca:	Código de marca del producto.
Descripción:	Descripción de la marca del producto.

3.8. INSTALACIÓN E INGRESO: Para trabajar con la Base de Datos deberá tener instalado en la máquina el siguiente programa:

❖ Microsoft Access^{ms}

La instalación de la base datos comienza presionando el "botón inicio", en el menú de programas, ingrese al Explorador de Windows, con el mouse señale Unidad de disco de 3 ½ (A). Seleccione el archivo que se encuentra en la carpeta Sistema de Ventas, dentro de esta carpeta encontrará la base de datos llamada "Control.mdb". Mover el archivo llamado Control a la unidad C al Directorio Mis Documentos. Una vez concluida la instalación de la Base de Datos proceda a abrir el Directorio Mis Documentos y encontrará el archivo Control mdb. Con el mouse puede dar doble clic y podrá visualizar la pantalla del menú principal:

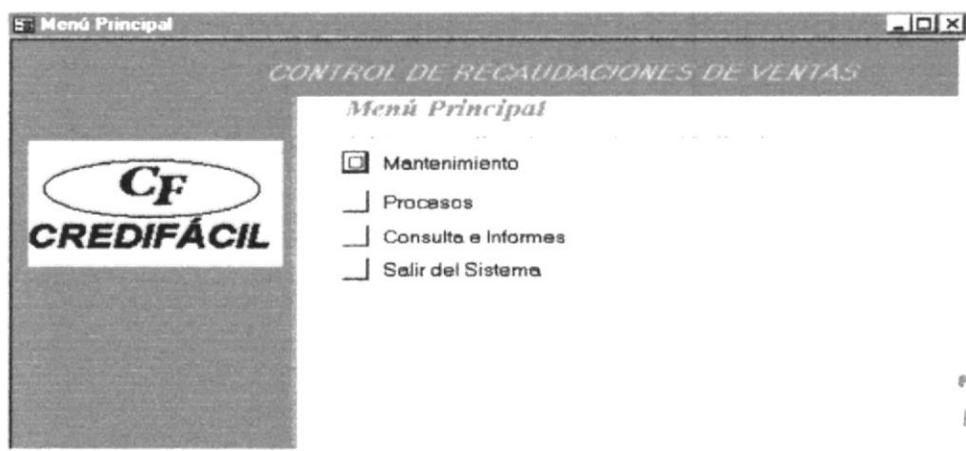


Figura 3.2. Menú Principal

^{ms} Microsoft Access es un producto registrado por Microsoft Corporation.

Esta base de Datos consta de tres módulos:

1. **Módulo de Mantenimiento:** Permitirá ingresar, modificar, consultar, eliminar datos de ciudades, clientes, productos, marca, vendedores y se describe en la sección 4.0.
2. **Módulo de Procesos:** Permitirá ingresar, modificar, eliminar datos de facturas y recaudaciones, se describe en la sección 5.0.
3. **Módulo de Consultas e Informes:** Permitirá consultar y ver los informes, además puede imprimir el informe que así lo requiera, se describe en la sección 6.0.

3.9. MANTENIMIENTO DE DATOS: Para activar esta opción haga clic en el botón Mantenimiento del Menú Principal y aparecerá la siguiente pantalla:

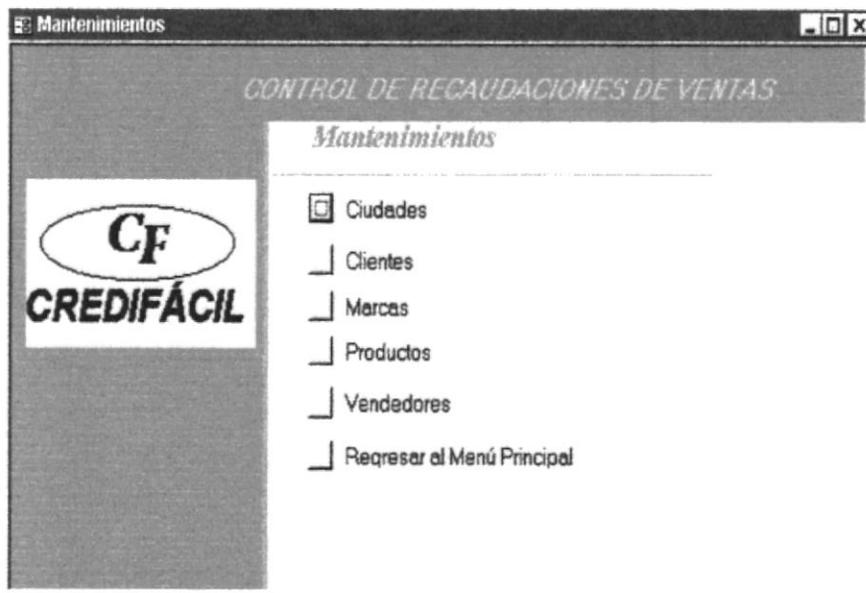


Figura 3.3. Menú De Mantenimientos

Esta opción consta de mantenimiento de ciudades, clientes, marcas, productos y vendedores. Así:

3.10. MANTENIMIENTO DE CIUDAD: Esta opción la elige desde el menú de Mantenimiento y se puede hacer el ingreso de nombres de ciudades en la siguiente pantalla: (Figura 3.4.)

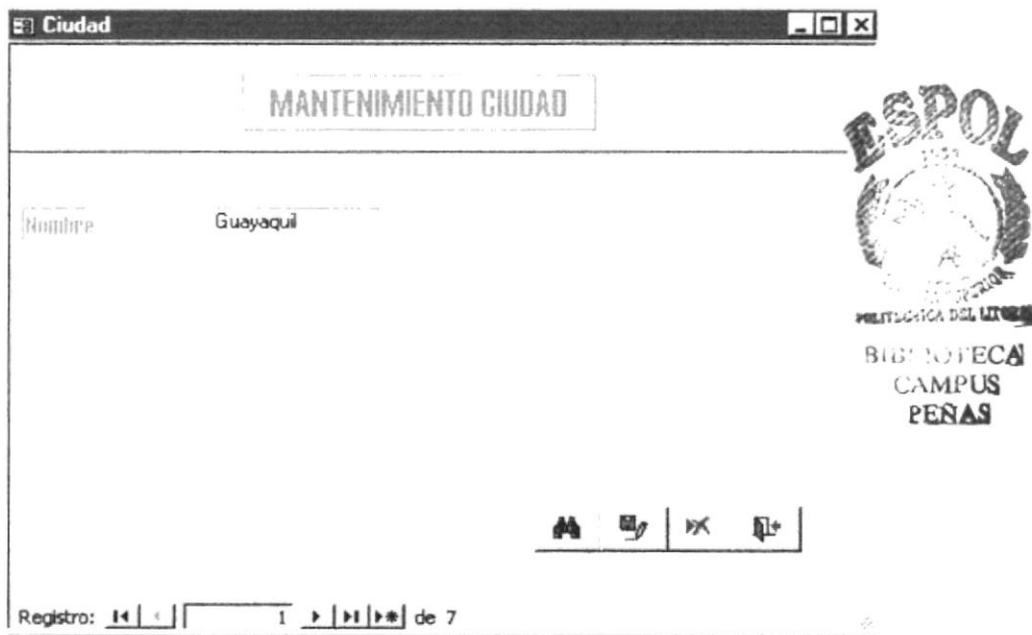
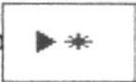
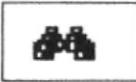


Figura 3.4. Mantenimiento De Ciudad

Para agregar una nueva Ciudad haga clic en Agregar registro  y llene los campos solicitados en el formato.

Para buscar una ciudad, haga clic en el botón Buscar registro,  para más información sobre cómo buscar registros, ver la sección Nomenclatura y Definiciones.

Cuando termine de hacer el ingreso pase a guardar el registro con el botón Guardar Registro. 

Si desea eliminar una ciudad haga clic sobre el botón eliminar registros,  luego aparecerá una pantalla en la que nos advierte que está a punto de eliminar un registro, al dar un clic en “Sí”, el registro quedará eliminado permanentemente.

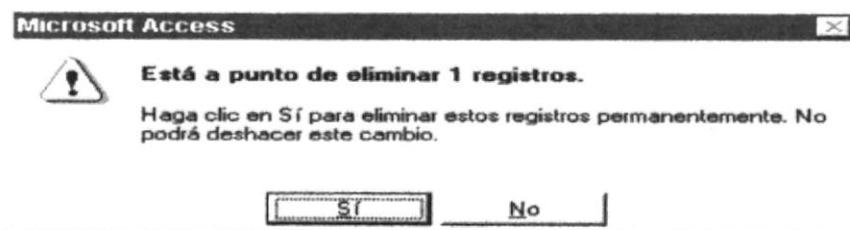
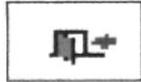


Figura 3.5. Pantalla Eliminar Registro

Para salir y cerrar el formulario dar un clic en el botón cerrar,  lo cual le llevará al menú de mantenimiento.

Para navegar entre registros utilice los botones de desplazamiento. (Ver sección nomenclatura y definiciones).

3.11. MANTENIMIENTO DE CLIENTES: Esta opción la puede elegir desde el Menú de Mantenimiento, aquí aparece el formulario de mantenimiento de clientes (Figura 3.6.) y debe llenar los datos indicados en el formato.

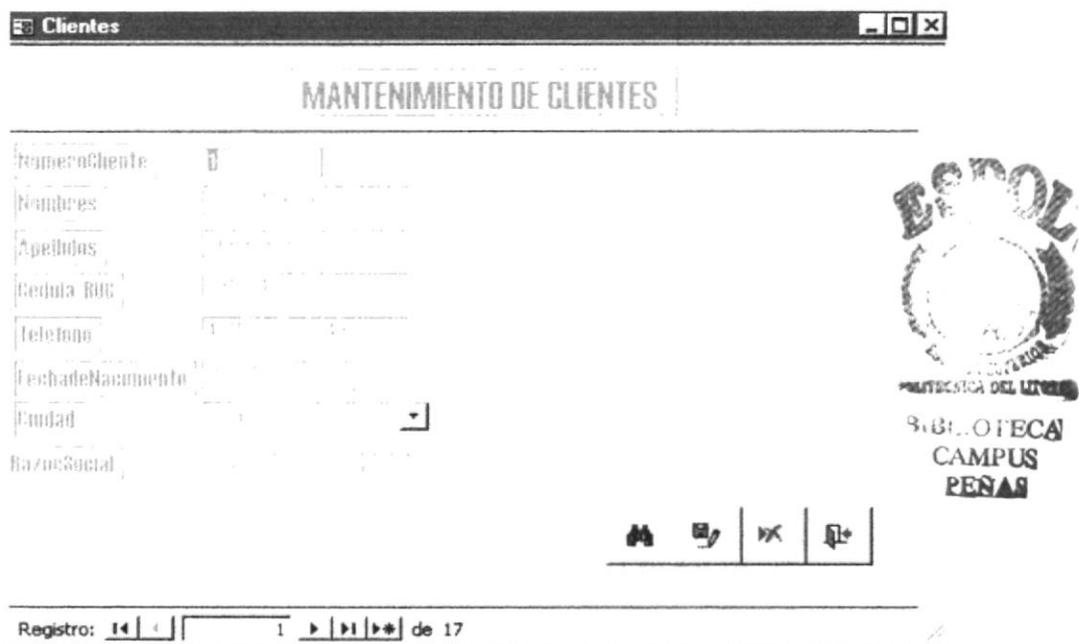
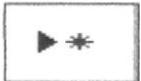
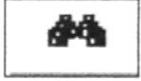


Figura 3.6. Mantenimiento De Clientes

Para ingresar un nuevo cliente, haga clic en el botón Agregar registro  y llene los datos solicitados en el formato. Luego pase a guardar el registro presionando el botón guardar registro. 

Para la búsqueda de un cliente dar un clic sobre el botón Buscar,  para información sobre cómo buscar registros vea la sección Nomenclatura y definiciones.

Si desea eliminar un cliente, haga clic en el botón eliminar registros,  luego aparece una pantalla en la que le advierte que está a punto de eliminar un registro, al dar un clic en sí, el registro quedará eliminado permanentemente.

Para cerrar y salir del formulario dar un clic sobre el botón cerrar,  lo cual lo llevará al menú de mantenimiento.

Para navegar entre registros utilice los botones de desplazamiento. (Ver la sección Nomenclatura y Definiciones).

3.12. MANTENIMIENTO DE MARCAS: Esta opción se elige desde el menú de mantenimiento y puede visualizar el formulario (Figura 3.7.) donde puede hacer el ingreso de nuevas marcas de productos.

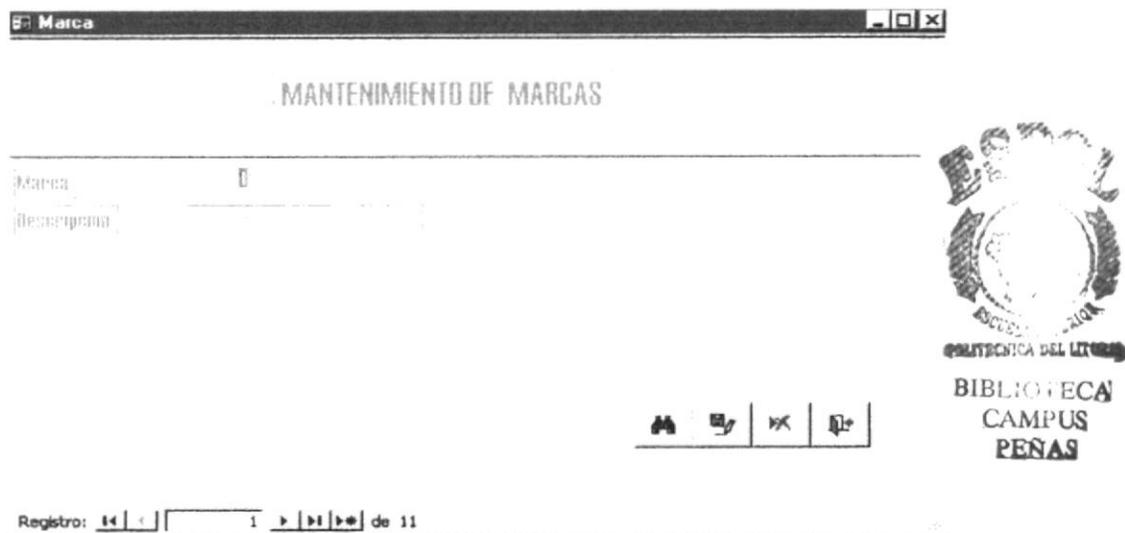
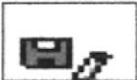
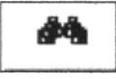


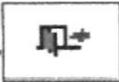
Figura 3.7. Mantenimiento De Marcas

Para ingresar en el formulario una nueva Marca de Producto, haga clic en el botón Agregar registro. 

Luego guarde el registro dando clic en el botón Guardar Registro. 

Inicie la búsqueda de un registro o dar un clic en el botón Buscar registro  para más información sobre cómo buscar registros vea la sección Nomenclatura y definiciones.

Si desea eliminar un cliente, haga clic sobre el botón Eliminar registros,  luego, aparece una pantalla en la que le advierte que está a punto de eliminar un registro, al presionar sí el registro quedará eliminado permanentemente.

Para cerrar y salir del formulario dar un clic sobre el botón Cerrar,  lo cual le llevará al menú de mantenimiento.

Para navegar entre registros utilice los botones de desplazamiento. (Ver la sección Nomenclatura y Definiciones).

3.13. MANTENIMIENTO DE PRODUCTOS: Esta opción la podemos elegir desde el menú de Mantenimiento, aquí aparece el formulario de Mantenimiento de productos. (Figura 3.8.)

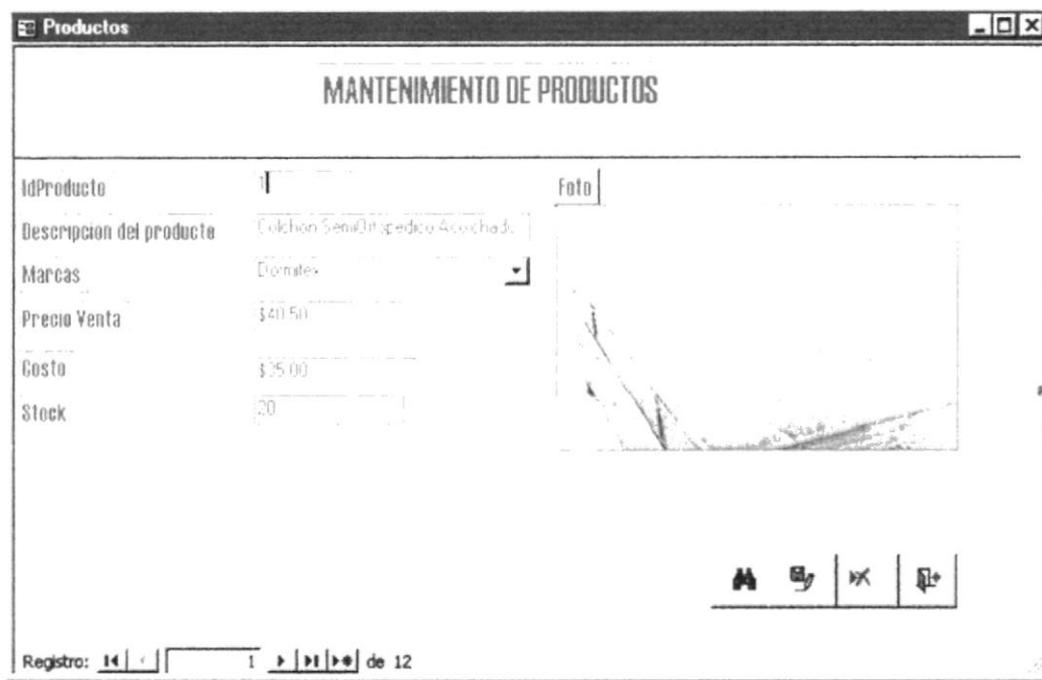
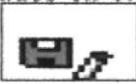
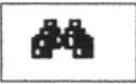
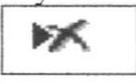


Figura 3.8. Mantenimiento De Productos

Para ingresar un nuevo producto, hacer clic sobre el botón Agregar registro,  y llene los datos solicitados en el formulario. Luego pase a guardar el registro con el botón Guardar registro, 

Para buscar un producto, haga clic en el botón Buscar registro,  para más información sobre cómo buscar un registro ver la sección Nomenclatura y Definiciones.

Si desea eliminar un producto haga clic en el botón Eliminar registro  luego aparece una pantalla en la que le advierte que está a punto de eliminar un registro, al dar un clic en sí, el registro quedará eliminado permanentemente.

Para cerrar y salir haga clic sobre el botón Cerrar formulario,  lo cual lo llevará al menú de mantenimiento.

3.14. MANTENIMIENTO DE VENDEDORES: Esta opción la puede elegir desde Mantenimiento, aquí aparece el formulario de mantenimiento de vendedores, (Figura 3.9.) y debe llenar los datos solicitados en el formato.

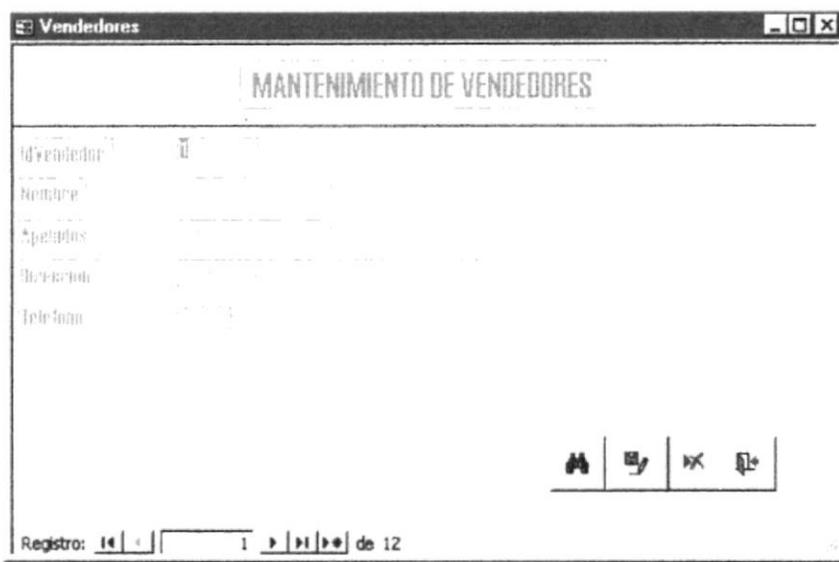
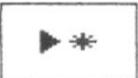
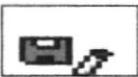
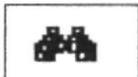


Figura 3.9. Mantenimiento De Vendedores

Para ingresar un nuevo vendedor haga clic en el botón Agregar registro  y llene los datos solicitados en el formulario, luego pase a guardar el registro con el botón Guardar Registro. 

Para buscar un vendedor haga clic en el botón Buscar Registro,  para más información sobre cómo buscar registros, ver la sección Nomenclatura y Definiciones.

Si desea eliminar un vendedor haga clic en el botón Eliminar registro,  al dar clic sobre este botón, aparece una pantalla en la que le advierte que está a punto de eliminar un registro, al dar un clic en sí, el registro quedará eliminado permanentemente.

Para cerrar y salir del registro, hacer clic sobre el botón Cerrar formulario. 

Para salir del menú de mantenimiento haga clic en el botón Regresar al menú principal.

Para navegar entre registros utilice los botones de desplazamiento. (Ver la sección Nomenclatura y Definiciones).

3.15. PROCESOS: Para activar esta opción dar un clic en el botón de Procesos en el Menú Principal y aparecerá la siguiente pantalla:

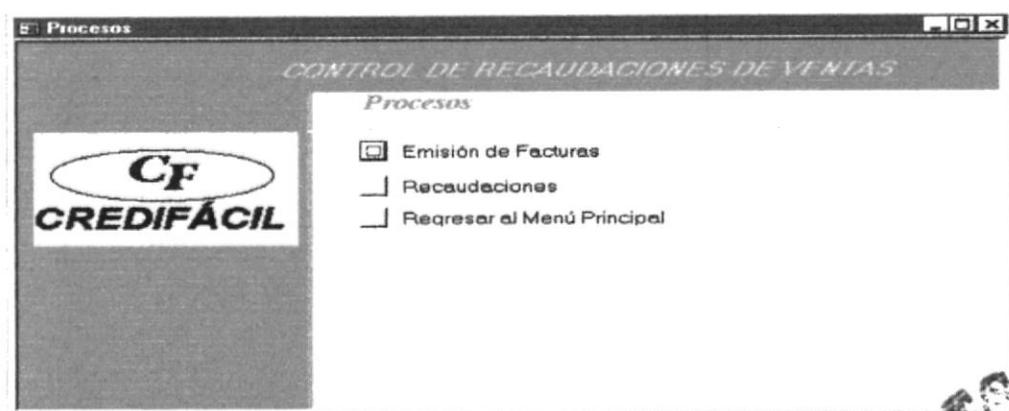


Figura 3.10 Menú De Procesos.

3.16. EMISIÓN DE FACTURAS: Esta opción se puede elegir haciendo clic en el botón de “Emisión de Facturas” (Figura 3.10.) del menú de Procesos.

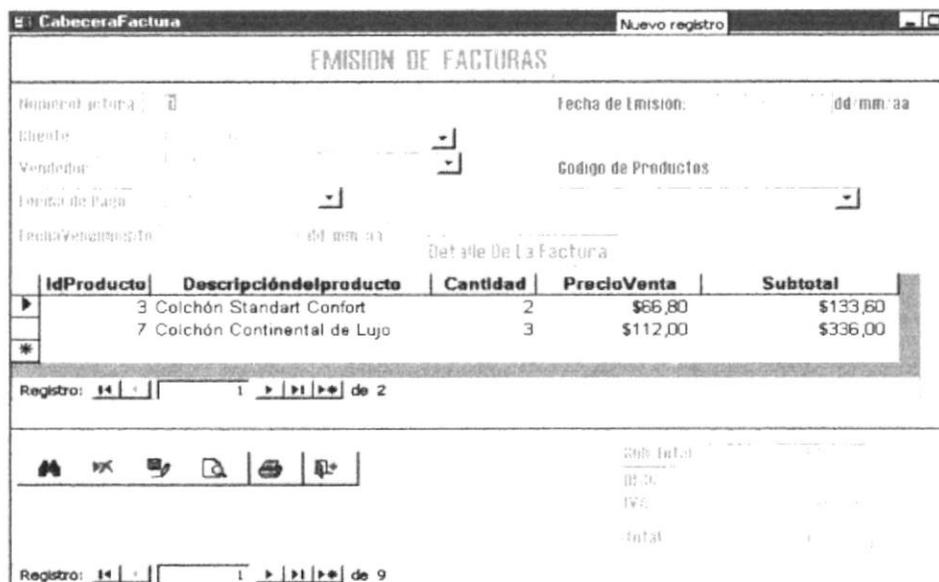


Figura 3.11. Emisión De Facturas



Pasos para el Ingreso de Datos en el Formulario de Factura:

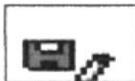
1. Presione el botón de Agregar Registro



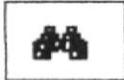
2. Aparece una pantalla en blanco en donde debe ingresar lo siguiente:

Número de Factura:	El número de la Factura se genera automáticamente.
Fecha de Emisión:	La fecha de emisión de la Factura, se toma del sistema automáticamente.
Cliente:	Elegir el cliente en la lista desplegable de clientes.
Vendedor:	Elegir el vendedor en la lista desplegable de vendedores.
Forma de Pago:	En la lista desplegable, elija la forma de pago que desee el cliente.
Fecha de Vencimiento:	Ingresar la fecha en que vence la factura.
Código de Productos:	En la lista desplegable del código de productos elegir mediante el código, el producto que desea el cliente.
Id.Producto:	Ingrese el código de producto que desea el cliente.
Descripción del producto:	El producto ingresa automáticamente.
Cantidad:	Ingrese la cantidad de productos que lleva el cliente.
Precio Venta:	El precio de venta ingresa automáticamente.
Subtotal:	El subtotal ingresa automáticamente.
Sub Total:	El valor Sub Total de la Factura ingresa automáticamente.
Descuento:	Ingrese el descuento que se le hace al cliente.
IVA:	Automáticamente ingresa el 12% del IVA calculado del total de los productos.
Total:	El valor total de la factura ingresa automáticamente.



3. Luego dar un clic en el botón Guardar registro,  para almacenar los datos.

Si desea ingresar otra factura dar un clic en el botón Agregar Registro  siga los pasos ya mencionados.

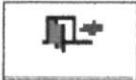
Para buscar una factura, haga clic sobre el botón Buscar registro,  para información sobre cómo buscar registros ver la sección Nomenclatura y definiciones.

Si desea eliminar una factura haga clic en el botón Eliminar registros,  al dar clic en este botón le presenta una advertencia en la que al escoger “Sí” el registro quedará eliminado permanentemente.

Al dar clic sobre el botón vista preliminar  podrá ver la factura que desee imprimir.

Para imprimir la factura haga clic en el botón de impresión. 

Para navegar entre registros utilice los botones de desplazamiento. (Ver la sección Nomenclatura y Definiciones).

Para cerrar y salir del formulario, haga clic en el botón Cerrar formulario. 

3.17. RECAUDACIONES DE FACTURAS: Esta opción se elige haciendo clic en el botón de Recaudaciones del Menú de Procesos (Figura 3.12.) y nos muestra la siguiente pantalla:

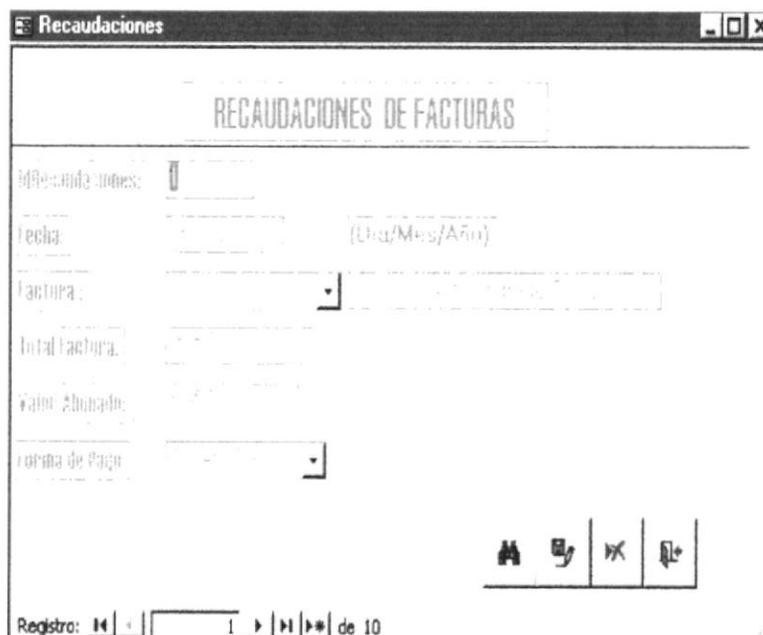
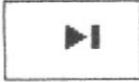



Figura 3.12 Recaudaciones De Facturas

Instrucciones para la recaudación de Facturas: Las facturas que se realizan tanto a Crédito como al Contado, se debe registrar la recaudación.

1. Para registrar una recaudación, dar un clic en el botón  ir al último registro o localizar el registro deseado por número de factura.
2. Aparece el formulario donde debe ingresar los siguientes datos:

Id Recaudaciones: El número de la recaudación ingresa automáticamente.

Fecha: La fecha ingresa automáticamente.

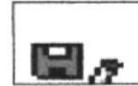
Factura: En la lista desplegable, se genera automáticamente el número de la última factura que se registra y se realiza la recaudación.

Total Factura: Se genera el total automáticamente.

Valor Abonado: Ingrese el valor que abona el cliente.

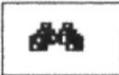
Forma de Pago: En la lista desplegable, elija la forma en que va a cancelar el cliente.

3. Guarde el registro con el botón Guardar registro.

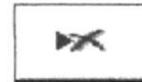


En este formulario para la Recaudación de las facturas también puede agregar nuevas recaudaciones con el botón Agregar registro,



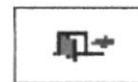
Para buscar una recaudación, haga clic en el botón Buscar registro,  para información sobre cómo buscar registros, ver la sección Nomenclatura y Definiciones.

Si desea eliminar un registro, haga clic en el botón eliminar registro.



Para navegar entre registros utilice los botones de desplazamiento. (Ver la sección Nomenclatura y Definiciones). Para salir del menú de procesos, presione el botón regresar al Menú Principal.

Luego cierre el formulario con el botón Cerrar formulario.



3.18. CONSULTAS E INFORMES: Para activar esta opción, haga clic en el botón de Consultas e Informes en el *Menú Principal* y podrá visualizar la siguiente pantalla:

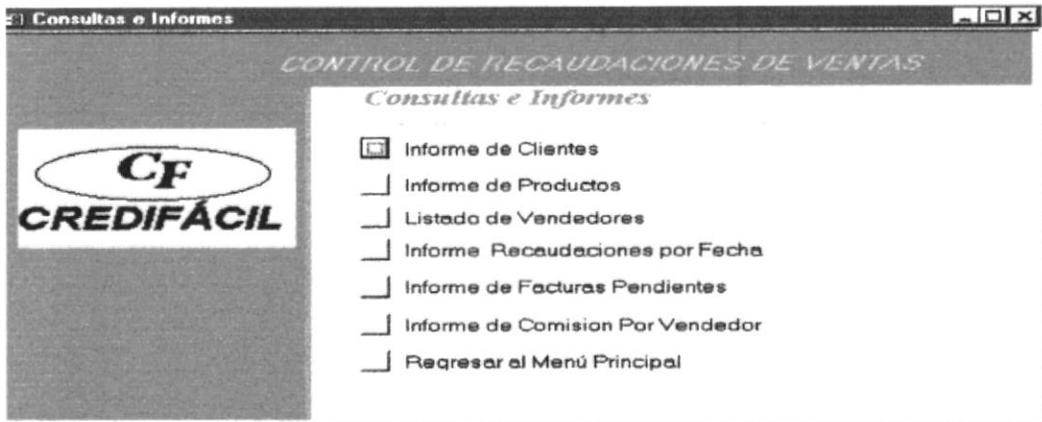


Figura 3.13 Menú De Consultas E Informes

3.19. INFORME DE CLIENTES:

Objetivo: El objetivo fundamental es presentar el *Informe de Clientes por Ciudad* y el *Informe General de Clientes*, estos informes serán utilizados por el Gerente de la Empresa para revisar los datos personales del cliente.

Con esta opción podemos realizar las consultas por ciudad y consulta general de Clientes. Esta opción la elegimos desde el Menú Principal seleccionando la opción "*Consultas e Informes*", luego al dar el clic sobre el botón "*Informe de Clientes*" aparece la siguiente pantalla:

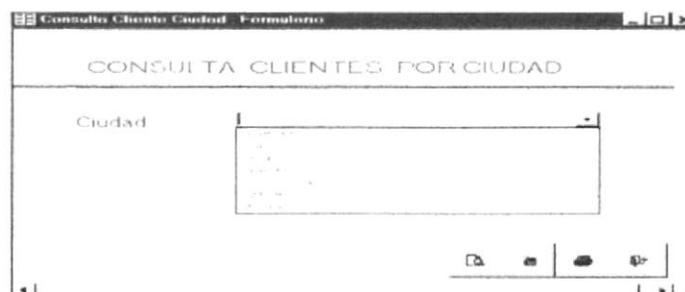
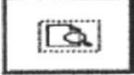
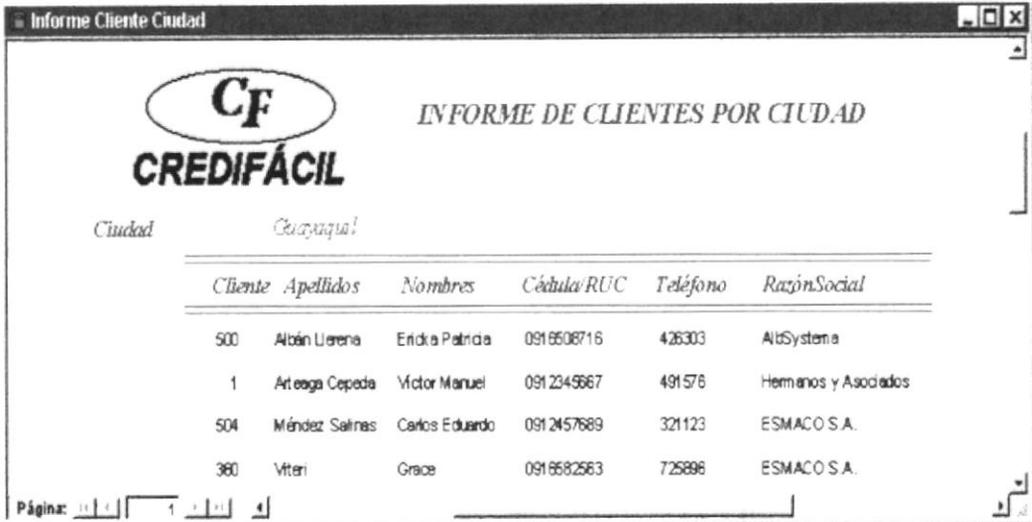


Figura 3.14 Consulta Clientes Por Ciudad



Elija la ciudad de la lista desplegable, por ejemplo “Guayaquil”, luego, dé un clic en el botón Vista Preliminar,  y podrá ver solamente los clientes de esta Ciudad, tal como se muestra en el siguiente informe:



Informe Cliente Ciudad

CF CREDIFÁCIL

INFORME DE CLIENTES POR CIUDAD

Ciudad: *Guayaquil*

Cliente	Apellidos	Nombres	Cédula/RUC	Teléfono	Razón Social
500	Albón Ureña	Erica Patricia	0916508716	426303	AltSystema
1	Arteaga Cepeda	Victor Manuel	0912345667	491576	Hermanos y Asociados
504	Méndez Salinas	Carlos Eduardo	0912457689	321123	ESMACO S.A.
360	Viteri	Grace	0916582563	725896	ESMACO S.A.

Página: 1

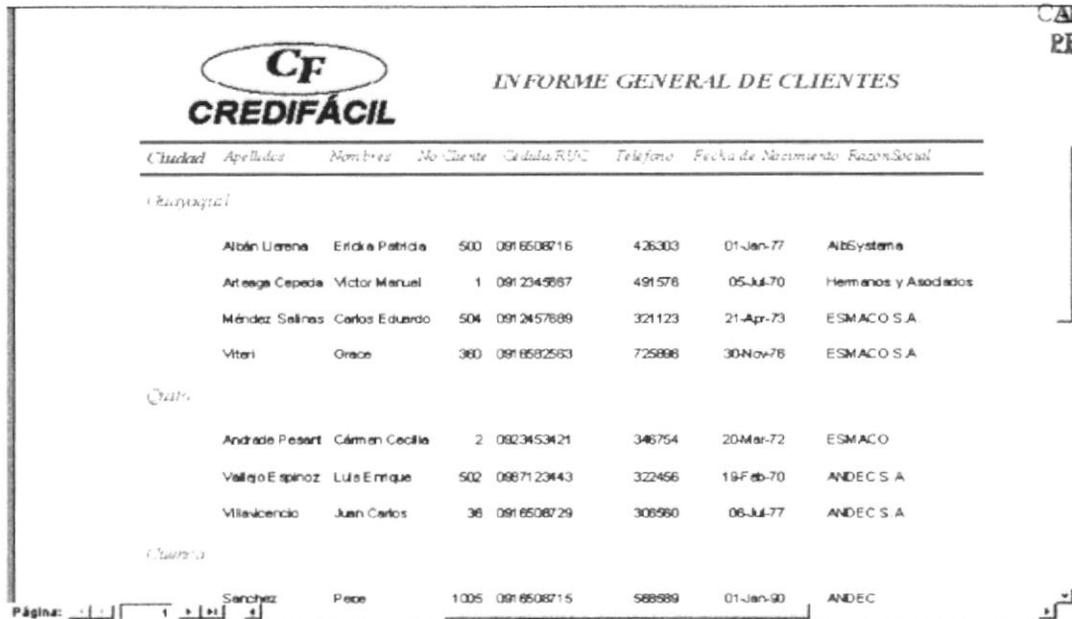
Figura 3.15 Informe De Clientes Por Ciudad

Si usted da un clic en el botón de informe general  podrá ver una consulta General de Clientes, tal como se muestra en la figura 3.16.

Para imprimir el informe dar un clic en el botón de



impresión:

CF CREDIFÁCIL

INFORME GENERAL DE CLIENTES

Ciudad	Apellidos	Nombres	No. Cliente	Cédula/RUC	Teléfono	Fecha de Nacimiento	Razón Social
<i>Guayaquil</i>							
	Albón Ureña	Erica Patricia	500	0916508716	426303	01-Jan-77	AltSystema
	Arteaga Cepeda	Victor Manuel	1	0912345667	491576	05-Jul-70	Hermanos y Asociados
	Méndez Salinas	Carlos Eduardo	504	0912457689	321123	21-Apr-73	ESMACO S.A.
	Viteri	Grace	360	0916582563	725896	30-Nov-76	ESMACO S.A.
<i>Quito</i>							
	Andrade Pesari	Cármel Cecilia	2	0823453421	346754	20-Mar-72	ESMACO
	Vallejo Espinoza	Luis Enrique	502	0887123443	322456	19-Feb-70	ANDEC S.A.
	Villavicencio	Juan Carlos	36	0916508729	308960	06-Jul-77	ANDEC S.A.
<i>Cuenca</i>							
	Sánchez	Pece	1005	0916508715	588989	01-Jan-90	ANDEC

Página: 1

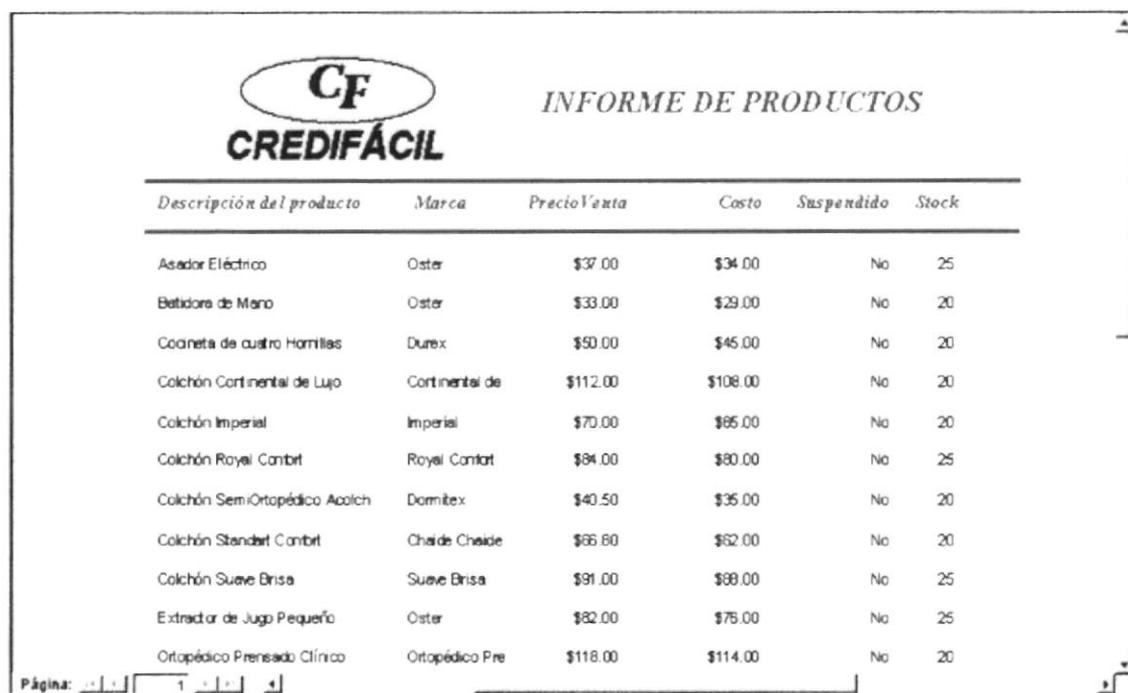
Figura. 3.16. Informe General De Clientes

3.20. INFORME DE PRODUCTOS:

Objetivo: Este informe tiene como objetivo presentar la descripción de todos los productos que se encuentran disponibles en la empresa.

La opción “*Consultas e Informes*”, se elige desde el Menú Principal, luego dar clic en “*Informe de Productos*”.

A continuación se muestra el informe de productos existentes en la empresa:



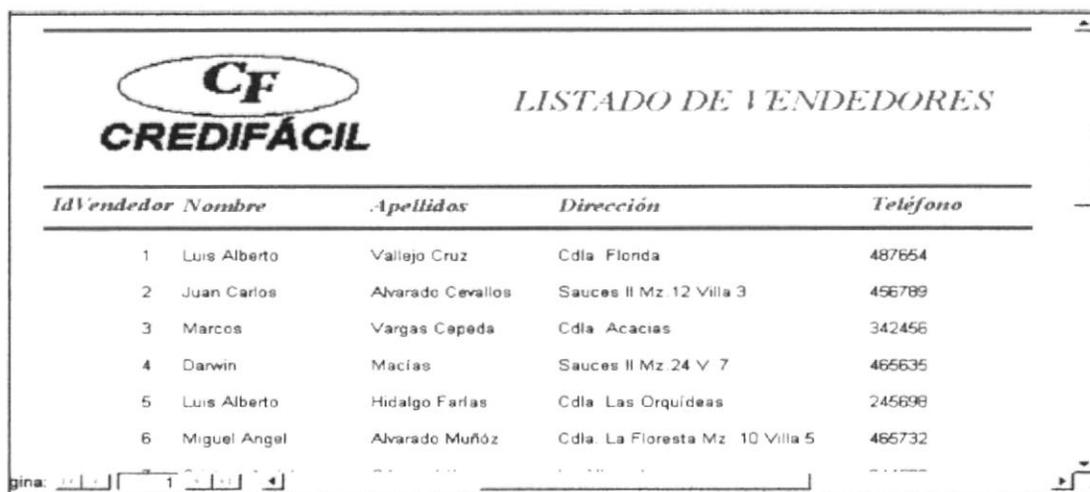
Descripción del producto	Marca	Precio Venta	Costo	Suspendido	Stock
Asador Eléctrico	Oster	\$37.00	\$34.00	No	25
Batidora de Mano	Oster	\$33.00	\$29.00	No	20
Coqueeta de cuatro Hornillas	Durex	\$50.00	\$45.00	No	20
Colchón Continental de Lujo	Continental de	\$112.00	\$108.00	No	20
Colchón Imperial	Imperial	\$70.00	\$65.00	No	20
Colchón Royal Comfort	Royal Comfort	\$84.00	\$80.00	No	25
Colchón SemiOrtopédico Acolch	Dormitex	\$40.50	\$35.00	No	20
Colchón Standard Comfort	Chaise Chaise	\$66.80	\$62.00	No	20
Colchón Suede Brisa	Suede Brisa	\$91.00	\$88.00	No	25
Extractor de Jugo Pequeño	Oster	\$82.00	\$75.00	No	25
Ortopédico Prensado Clínico	Ortopédico Pre	\$118.00	\$114.00	No	20

Figura 3.17. Informe De Productos

3.21. LISTADO DE VENDEDORES:

Objetivo: Este informe tiene como objetivo presentar la información personal de cada uno de los vendedores de la Empresa. Esta información será utilizada por el Gerente y Supervisor de la Empresa.

Esta opción se elige desde el Menú principal al dar clic en “Consultas e Informes”, luego, dar clic en el botón “Listado de Vendedores” y se muestra la siguiente pantalla:



<i>IdVendedor</i>	<i>Nombre</i>	<i>Apellidos</i>	<i>Dirección</i>	<i>Teléfono</i>
1	Luis Alberto	Vallejo Cruz	Cdla. Flonda	487654
2	Juan Carlos	Alvarado Cevallos	Sauces II Mz. 12 Villa 3	456789
3	Marcos	Vargas Cepeda	Cdla. Acacias	342456
4	Darwin	Macías	Sauces II Mz. 24 V. 7	465635
5	Luis Alberto	Hidalgo Farías	Cdla. Las Orquídeas	245698
6	Miguel Angel	Alvarado Muñoz	Cdla. La Floresta Mz. 10 Villa 5	465732

Figura 3.18. Listado De Vendedores

3.22. INFORME DE RECAUDACIONES POR FECHA:

Objetivo: Este informe tiene como objetivo principal presentar la información de recaudaciones de las facturas, que diariamente se hacen en la Empresa. Esta información será utilizada por el Gerente para el control de Recaudaciones de las ventas.

Esta opción se elige desde el Menú Principal seleccionando “Consultas e Informes”, luego seleccione la opción “Informe de Recaudaciones por Fecha”, aquí aparece el siguiente formulario:



Figura 3.19. Consulta Recaudaciones Por Fecha



Ingrese la fecha inicial y final del reporte que desee ver en formato dd/mm/aaaa.

Luego al dar clic sobre el botón de vista preliminar  podrá ver el informe de recaudaciones por fecha.



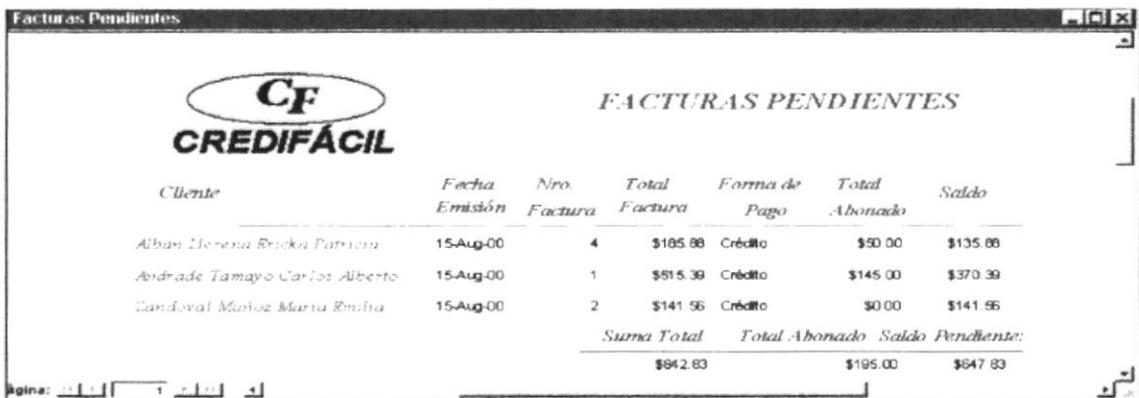
<i>IdRecaudaciones</i>	<i>Fecha</i>	<i>No. Factura</i>	<i>Valor Abonado</i>	<i>Forma de Pago</i>
<i>Clientes</i>				
<i>Carlos Alberto Andrade Tamayo</i>				
3	2000/08/15	3	\$179.00	Efectivo
1	2000/08/15	1	\$145.00	Tarjeta Crédito
<i>Ericka Patricia Alban Llerena</i>				
4	2000/08/15	4	\$50.00	Cheque
<i>Maria Emilia Landoval Muñoz</i>				
2	2000/08/15	2	\$0.00	

Figura 3.20. Informe Recaudaciones Por Fecha

3.23. INFORME DE FACTURAS PENDIENTES:

Objetivo: Este informe presenta las facturas que están pendientes de cobrar, con sus respectivo saldos. Esta información será utilizada por el Gerente para ordenar los respectivos cobros.

Esta opción se elige desde el Menú Principal, dando clic en la opción “Consultas e Informes”, luego en la siguiente pantalla al dar clic sobre “Informe de Facturas Pendientes” aparecerá la siguiente pantalla:



<i>Cliente</i>	<i>Fecha Emisión</i>	<i>Nro. Factura</i>	<i>Total Factura</i>	<i>Forma de Pago</i>	<i>Total Abonado</i>	<i>Saldo</i>
<i>Alban Llerena Ericka Patricia</i>						
	15-Aug-00	4	\$105.00	Crédito	\$90.00	\$135.00
<i>Andrade Tamayo Carlos Alberto</i>						
	15-Aug-00	1	\$515.39	Crédito	\$145.00	\$370.39
<i>Landoval Muñoz Maria Emilia</i>						
	15-Aug-00	2	\$141.55	Crédito	\$0.00	\$141.55
<i>Suma Total</i>			<i>Total Abonado</i>	<i>Saldo Pendiente:</i>		
			\$942.93	\$195.00	\$847.93	

Figura 3.21. Informe De Facturas Pendientes

3.24. INFORME COMISIÓN POR VENDEDOR:

Objetivo: Este informe tiene como objetivo presentar la información de la Comisión que ganan cada uno de los vendedores por las ventas que realizan. Esta información será utilizada por el Gerente y la Secretaria de la Empresa. Esta opción se elige desde el Menú Principal seleccionando “*Consultas e Informes*”, luego seleccione el botón de “**Informe Comisión por vendedor**”.

A continuación se muestra el formulario donde usted puede ingresar la fecha del informe que desea ver:

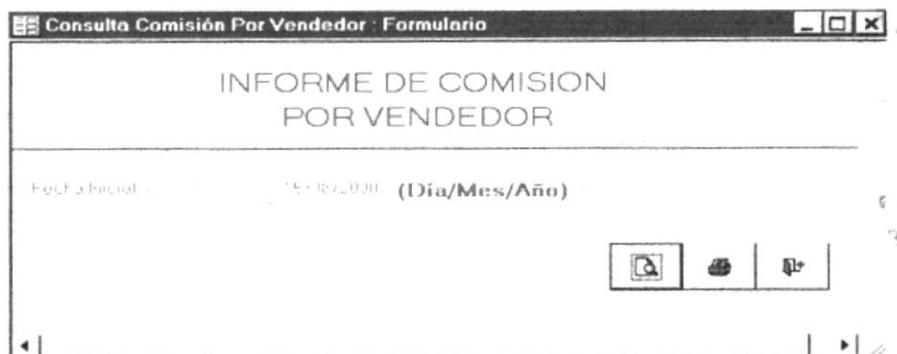
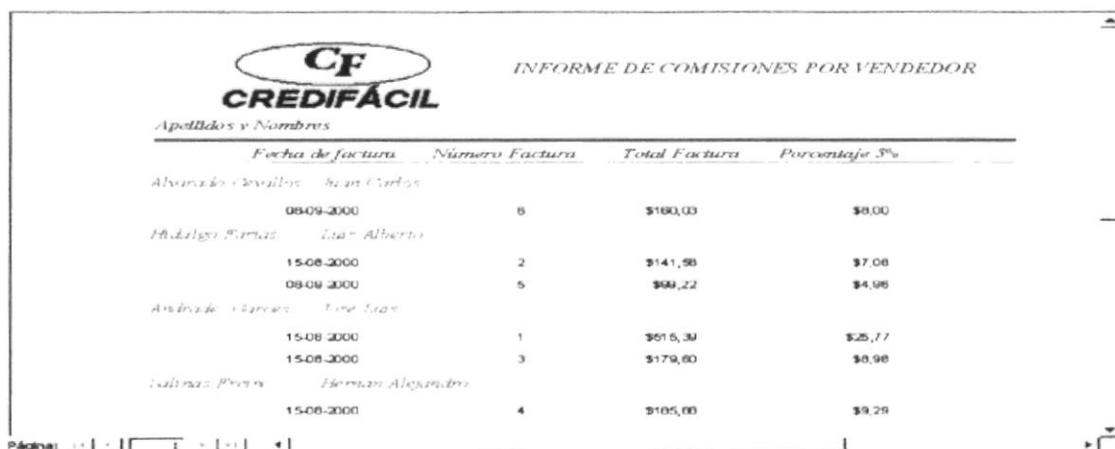


Figura 3.22. Consulta Comisión Por Vendedor

Luego al dar clic sobre el botón de vista preliminar  podrá ver el “Informe Comisión por Vendedor” (Figura 3.23). Para imprimir el informe dar un clic en el botón de impresión. 



Apellidos y Nombres	Fecha de factura	Número Factura	Total Factura	Porcentaje 3%
Alvarado - Ovalles Juan Carlos	09-09-2000	6	\$180,00	\$8,00
	15-08-2000	2	\$141,98	\$7,08
	09-09-2000	5	\$69,22	\$4,98
Andrade - Carvajal Tere Juan	15-08-2000	1	\$615,30	\$25,77
	15-08-2000	3	\$179,60	\$8,98
Calvez - Perea Herman Alejandro	15-08-2000	4	\$105,00	\$9,29

Figura 3.23. Informe De Comisiones Por Vendedor

3.25. MUESTRA DE INFORMES.

A continuación usted encontrará un listado de los informes que se muestran en la Base de Datos y se adjuntan en el manual:

1. Factura de Venta.
2. Informe de Clientes por Ciudad.
3. Informe General de Clientes.
4. Informe de Productos.
5. Listado de Vendedores.
6. Informe de Recaudaciones por Fecha.
7. Informe de Facturas Pendientes.
8. Informe de Comisiones por Vendedor.





R.U.C. 0602486342001

FACTURA DE VENTA

Todo un mundo de Electrodomésticos y
Colchones al alcance de su mano

Factura No.: -

Cliente : Vallejo Espinoza Luis Enrique
Vendedores : Andrade Garcés José Luis
Forma de Pago : Crédito
Fecha de factura : 05 10 00
Fecha Vencimiento: 30 10 00

<i>Producto</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Precio Venta</i>	<i>Subtotal</i>
Colchón Royal Confort	1	\$84,00	\$84,00



<i>Sub Total</i>	\$ 84,00
<i>Descuento</i>	\$ 6,78
<i>Iva</i>	\$ 10,08
<i>Total</i>	\$87,30



INFORME DE CLIENTES POR CIUDAD

Ciudad *Guayaquil*

<i>Cliente</i>	<i>Apellidos</i>	<i>Nombres</i>	<i>Cédula/RUC</i>	<i>Teléfono</i>	<i>Razón Social</i>
500	Albán Llerena	Ericka Patricia	0916508716	426303	AlbSystema
1	Arteaga Cepeda	Víctor Manuel	0912345667	491576 - 0	Hermanos y Asociad
504	Méndez Salinas	Carlos Eduardo	0912457689	321123	ESMACO S.A.
360	Viteri	Grace	0916582563	725896	ESMACO S.A.





INFORME GENERAL DE CLIENTES

<i>Ciudad</i>	<i>Apellidos</i>	<i>Nombres</i>	<i>No.Cliente</i>	<i>Cédula/RUC</i>	<i>Teléfono</i>	<i>Fecha de Nacimiento</i>	<i>RazónSocial</i>
<i>Guayaquil</i>							
	Albán Llerena	Ericka Patricia	500	0916508716	426303	01/01/77	AlbSystema
	Arteaga Ceped	Victor Manuel	1	0912345667	491576 - 0	05/07/70	Hermanos y Asoci
	Méndez Salinas	Carlos Eduardo	504	0912457689	321123	21/04/73	ESMACO S.A.
	Viteri	Grace	360	0916582563	725896	30/11/76	ESMACO S.A.
<i>Quito</i>							
	Andrade Pesant	Cármén Cecilia	2	0923453421	346754	20/03/72	ESMACO
	Vallejo Espinoz	Luis Enrique	502	0987123443	322456	19/02/70	ANDEC S.A.
	Villavicencio	Juan Carlos	36	0916508729	306560	06/07/77	ANDEC S.A.
<i>Cuenca</i>							
	Sanchez	Pepe	1005	0916508715	568589	01/01/90	ANDEC
	Vera Avilés	María del Pilar	505	0934659812	223487	05/03/69	ANDEC S.A.
<i>Ambato</i>							
	Andrade Tamay	Carlos Alberto	3	0978653212	338765	16/10/71	ESMACO
	Llerena	Sandra	77	0958262356	342857	28/10/78	LOS ALAMOS
<i>Riohamba</i>							
	Avilés Mora	Nancy Margarita	506	1266785432	234789	23/06/68	YANBAL
<i>Salinas</i>							
	Hernández Mor	Miriam Adriana	507	0914356892	342345	20/12/78	YANBAL
	Valdéz Ortiz	Enma María	503	0945678921	345678	21/01/72	LOS ALAMOS
	Zandoval Muñó	María Emilia	501	0987654321	324567	23/05/75	ESMACO S.A.



INFORME GENERAL DE CLIENTES

<i>Ciudad</i>	<i>Apellidos</i>	<i>Nombres</i>	<i>No.Cliente</i>	<i>Cédula/RUC</i>	<i>Teléfono</i>	<i>Fecha de Nacimiento</i>	<i>RazónSocial</i>
<i>Manta</i>							
Cevalloz	Karyna		1000	0923113602	09585212	01/12/80	Sanchez Boutique
López Muñoz	Ana Karina		508	0982346589	231456	11/12/73	ESMACO S.A.





INFORME DE PRODUCTOS

<i>Descripción del producto</i>	<i>Marca</i>	<i>PrecioVenta</i>	<i>Costo</i>	<i>Suspendido</i>	<i>Stock</i>
Asador Eléctrico	Oster	\$37,00	\$34,00	No	25
Batidora de Mano	Oster	\$33,00	\$29,00	No	20
Cocineta de cuatro Hornillas	Durex	\$50,00	\$45,00	No	20
Colchón Continental de Lujo	Continental de	\$112,00	\$108,00	No	20
Colchón Imperial	Imperial	\$70,00	\$65,00	No	20
Colchón Royal Confort	Royal Confort	\$84,00	\$80,00	No	25
Colchón SemiOrtopédico Acolch	Dormitex	\$40,50	\$35,00	No	20
Colchón Standart Confort	Chaide Chaide	\$66,80	\$62,00	No	20
Colchón Suave Brisa	Suave Brisa	\$91,00	\$88,00	No	25
Extractor de Jugo Pequeño	Sony	\$82,00	\$76,00	No	25
Ortopédico Prensado Clínico	Ortopédico Pre	\$118,00	\$114,00	No	20
SemiOrtopédico con Resortes	Confort	\$58,00	\$55,00	No	20





LISTADO DE VENDEDORES

<i>IdVendedor</i>	<i>Nombre</i>	<i>Apellidos</i>	<i>Dirección</i>	<i>Teléfono</i>
1	Luis Alberto	Vallejo Cruz	Cdla. Florida	487654
2	Juan Carlos	Alvarado Cevallos	Sauces II Mz.12 Villa 3	456789
3	Marcos	Vargas Cepeda	Cdla. Acacias	342456
4	Darwin	Macías	Sauces II Mz.24 V. 7	465635
5	Luis Alberto	Hidalgo Farías	Cdla. Las Orquídeas	245698
6	Miguel Angel	Alvarado Muñoz	Cdla. La Floresta Mz. 10 Villa 5	465732
7	Cristian Andrés	Gómez Vásquez	La Alborada	344562
8	José Luis	Andrade Garcés	Cdla. Acacias Mz. F1 Villa 30	324457
9	Braulio Andrés	Márquez Valle	Sauces II Mz. 34 Villa 6	231245
10	Hernán Alejandro	Salinas Freire	Cdla. Acacias Mz. C 6 Villa 8	453421
11	Carlos Alberto	Espinoza Carvajal	Sauces II Mz. 12 Villa 3	432312
12	Marco José	Soriano Perero	Francisco Segura y La Habana	324567





INFORME RECAUDACIONES POR FECHA

Clientes

<i>IdRecaudaciones</i>	<i>Fecha</i>	<i>No. Factura</i>	<i>Valor Abonado</i>	<i>Forma de Pago</i>
<i>Cármén Cecilia Andrade Pesantes</i>				
6	2000/09/08	6	\$160,03	Efectivo
5	2000/09/08	5	\$50,56	Cheque
<i>Carlos Alberto Andrade Tamayo</i>				
3	2000/08/15	3	\$179,60	Efectivo
1	2000/08/15	1	\$145,00	Tarjeta Crédito
<i>Ericka Patricia Albán Llerena</i>				
10	2000/10/05	4	\$50,00	Efectivo
4	2000/08/15	4	\$50,00	Cheque
<i>María Emilia Zandoval Muñoz</i>				
2	2000/08/15	2	\$0,00	
<i>Luis Enrique Vallejo Espinoza</i>				
7	2000/10/05	7	\$40,45	Efectivo
<i>María del Pilar Vera Avilés</i>				
8	2000/10/05	8	\$86,04	Cheque
<i>Pepe Sanchez</i>				
11	2000/10/05	9	\$40,00	Efectivo
<i>Total Recaudado</i>			\$801,68	



FACTURAS PENDIENTES

<i>Cliente</i>	<i>Fecha Emisión</i>	<i>Nro. Factura</i>	<i>Total Factura</i>	<i>Forma de Pago</i>	<i>Total Abonado</i>	<i>Saldo</i>
<i>Albán Llerena Ericka Patricia</i>	15/08/00	4	\$185,88	Crédito	\$100,00	\$85,88
<i>Andrade Pesantes Cármen Cecilia</i>	08/09/00	5	\$99,22	Crédito	\$50,56	\$48,66
<i>Andrade Tamayo Carlos Alberto</i>	15/08/00	1	\$515,39	Crédito	\$145,00	\$370,39
<i>Sanchez Pepe</i>	05/10/00	9	\$80,22	Crédito	\$40,00	\$40,22
<i>Vallejo Espinoza Luis Enrique</i>	05/10/00	7	\$87,30	Crédito	\$40,45	\$46,85
<i>Zandoval Muñoz María Emilia</i>	15/08/00	2	\$141,56	Crédito	\$0,00	\$141,56
<i>Suma Total:</i>					<i>Total Abonado:</i>	<i>Saldo Pendiente:</i>
\$1.109,57					\$376,01	\$733,56





INFORME DE COMISIONES POR VENDEDOR

Apellidos y Nombres

<i>Fecha de factura</i>	<i>Número Factura</i>	<i>Total Factura</i>	<i>Porcentaje 5%</i>
<i>Alvarado Cevallos Juan Carlos</i>			
08/09/00	6	\$160,03	\$8,00
<i>Total por Vendedor</i>		\$160,03	\$8,00
<i>Hidalgo Farías Luis Alberto</i>			
15/08/00	2	\$141,56	\$7,08
08/09/00	5	\$99,22	\$4,96
<i>Total por Vendedor</i>		\$240,78	\$12,04
<i>Gómez Vásquez Cristian Andrés</i>			
05/10/00	9	\$80,22	\$4,01
<i>Total por Vendedor</i>		\$80,22	\$4,01
<i>Andrade Garcés José Luis</i>			
15/08/00	1	\$515,39	\$25,77
15/08/00	3	\$179,60	\$8,98
05/10/00	7	\$87,30	\$4,37
<i>Total por Vendedor</i>		\$782,29	\$39,11
<i>Márquez Valle Braulio Andrés</i>			
05/10/00	8	\$86,04	\$4,30
<i>Total por Vendedor</i>		\$86,04	\$4,30
<i>Salinas Freire Hernán Alejandro</i>			
15/08/00	4	\$185,88	\$9,29
<i>Total por Vendedor</i>		\$185,88	\$9,29