UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA
"ANTONIO JOSÉ DE SUCRE"
VICE-RECTORADO PUERTO ORDAZ
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

PRÁCTICA PROFESIONAL

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA GESTIÓN DE VENTAS AL DETAL PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO TRAKI.

AUTORA:
Bermudez B., Angelina.

ASESORES:

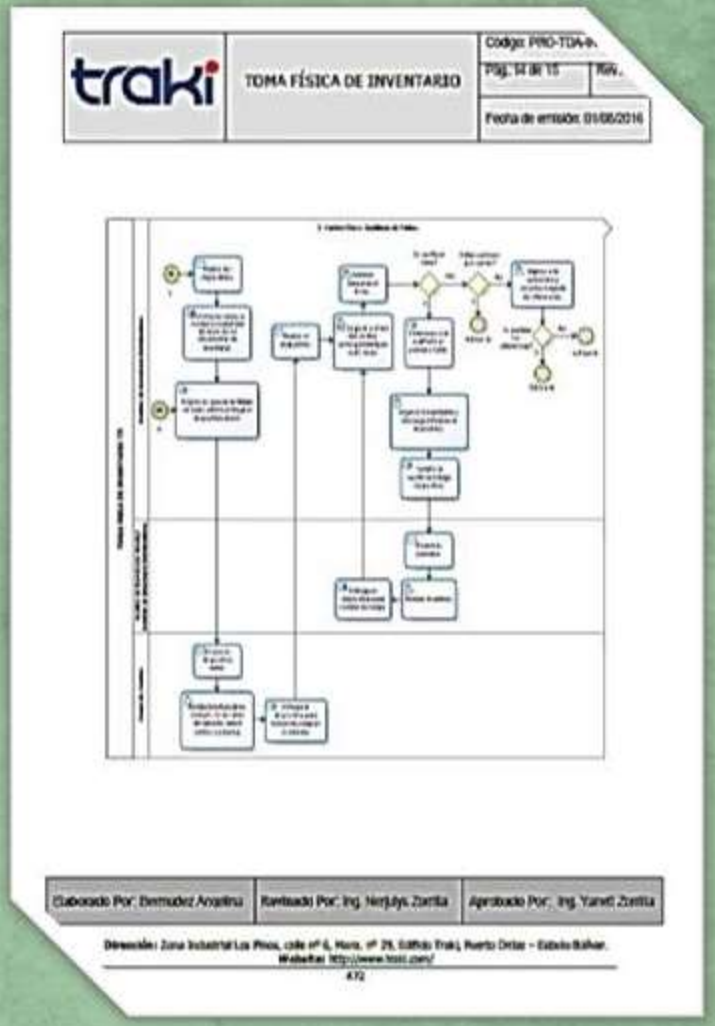
TUTOR ACADÉMICO:
MSc. Ing. Iván Turmero

TUTOR INDUSTRIAL:
Ing. Nerjulys Zorrilla

CIUDAD GUAYANA, DICIEMBRE DE 2.016

Contenido

1. Introducción
2. El Problema
3. Objetivo General y Objetivos Específicos
4. La Empresa
5. Diseño Metodológico.
6. Diagnostico de la situación actual.
7. Situación Propuesta.
8. Conclusiones
9. Recomendaciones



Introducción

Traki es una cadena de tiendas por departamentos que comercializa productos al detal, y tiene presencia en todo el territorio nacional. Su Principal Centro de Distribución se encuentra ubicado en la en la zona Industrial Los Pinos, Puerto Ordaz, Estado Bolívar.

Sus funciones y servicios administrativos y la comercialización de los productos que ofrece, están centradas en Puerto Ordaz, donde se encuentra la sede de distribución principal.

El propósito de esta investigación es diseñar un manual de normas y procedimientos, que contemple todos los procesos de la gestión de venta al detal que lleva a cabo la empresa, para lograr como objetivo final la comercialización de distintos productos en todas las tiendas Traki distribuidas en el país.

La importancia de este estudio radica en que el manual de procedimientos será una guía en donde se encontrarán documentados y normalizados todos los procesos operativos y administrativos de la gestión de ventas al detal de la empresa, por lo tanto es necesario colocarlo a disposición del personal que labora en las empresas Traki, con la finalidad de mantener controles internos por parte de la gerencia y jefes, lo que va a permitir una mejor gestión y desempeño por parte del personal en cada área.

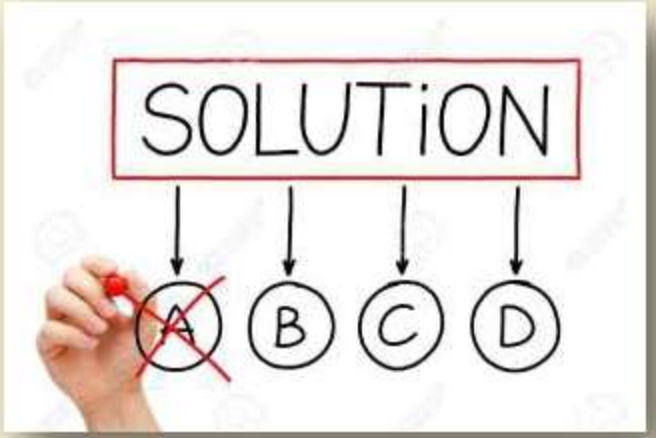
El Problema

El grupo de empresas Traki tiene más de 30 años en el mercado venezolano. Se inició como una tienda familiar y de forma rápida creció hasta constituirse en una cadena con más de 50 sucursales. Adicionalmente la empresa incorporó a sus actividades todos los procesos asociados a la gestión de ventas al detal (Retail),

Ese crecimiento violento originó que se establecieran las pautas de trabajo de forma rápida, sin existir un documento formal que permita al personal administrativo y operativo contar con una guía que les presente los diferentes pasos que se siguen en el desarrollo de las actividades de rutina.

Por tal motivo el personal involucrado en la Gestión de Venta al Detal (Retail) no conoce con precisión sus funciones y deberes, lo que se traduce en que los empleados realizan sus labores con gran influencia del propio criterio, sin que sigan una metodología única y uniforme.

Por lo antes expuesto surge la necesidad de elaborar un Manual de normas y procedimientos , donde se especifiquen las descripciones de tareas, ubicaciones, requerimientos y responsables de su ejecución, permitiendo lograr correctamente la gestión de ventas al detal (Retail).



Objetivos

Objetivo General

Diseñar un manual de normas y procedimientos para la gestión de venta al detal en las empresas del grupo Traki.

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar la situación actual de la gestión de ventas al detal.
2. Definir los documentos de referencia y aspectos normativos necesarios para el manual de normas y procedimientos
3. Desarrollar la descripción de los procesos a través de los diagramas de flujos que comprenden la gestión de ventas al detal.
4. Elaborar un manual de normas y procedimientos para el grupo de empresas Traki.

La empresa

Descripción del Grupo de Empresas Traki

La empresa venezolana Traki comenzó su actividad comercial con la venta de prendas de vestir y más tarde al obtener éxito, se fundó el primer establecimiento llamado **"La Maravillosa" en el Centro Comercial El Trébol en Puerto Ordaz.**

A mediados del año 1984 nace una mini tienda A bajo el nombre de Traffic en las localidades de San Félix, Puerto Ordaz, Ciudad Bolívar y Maturín.

En los años noventa son inauguradas y registradas bajo el nombre de Traki en los estados: Bolívar, Anzoátegui, Sucre, Monagas, Aragua, Carabobo, Guárico, Apure, Distrito Capital, Lara, Portuguesa, Vargas, Barinas, Mérida, Nueva Esparta, Táchira, Trujillo y Zulia. Años más tarde se da inicio una tienda de este tipo en Puerto Ordaz llamada Ciudad Traki Alta Vista.

Misión

Somos el Grupo de Empresas Líderes en el Mercado Venezolano, orientada a ofrecer productos de calidad, en la cantidad y variedad deseada y a precios accesibles al consumidor, en locales que poseen un agradable ambiente, con comodidad y seguridad, además de una adecuada interacción.

Visión

Ser reconocida por nuestra clientela y el público en general como la cadena de tiendas por departamento líder en el mercado nacional, ofreciendo productos de excepcional calidad a precios competitivos con presencia estratégica en toda la geografía del territorio venezolano, para posicionarnos como una empresa sólida, que contribuya al crecimiento económico del país, apoyados en la integración de un equipo constituido por aliados, colaboradores, accionistas y trabajadores en general.

Descripción de los Productos y Servicios

Las tiendas Traki se dedican a la compra y venta de mercancías de distinta denominación, clasificadas en departamentos, tales como: alimentos, artículos de cuidado e higiene personal, ropa, hogar, ferretería y cerrajería, calzado, deporte, camping y playa, electrónica, accesorios, muebles, motos y carros, bicicletas, máquinas y equipos industriales, juguetes y repuestos.

Descripción del área de Pasantía y lugar de trabajo asignado

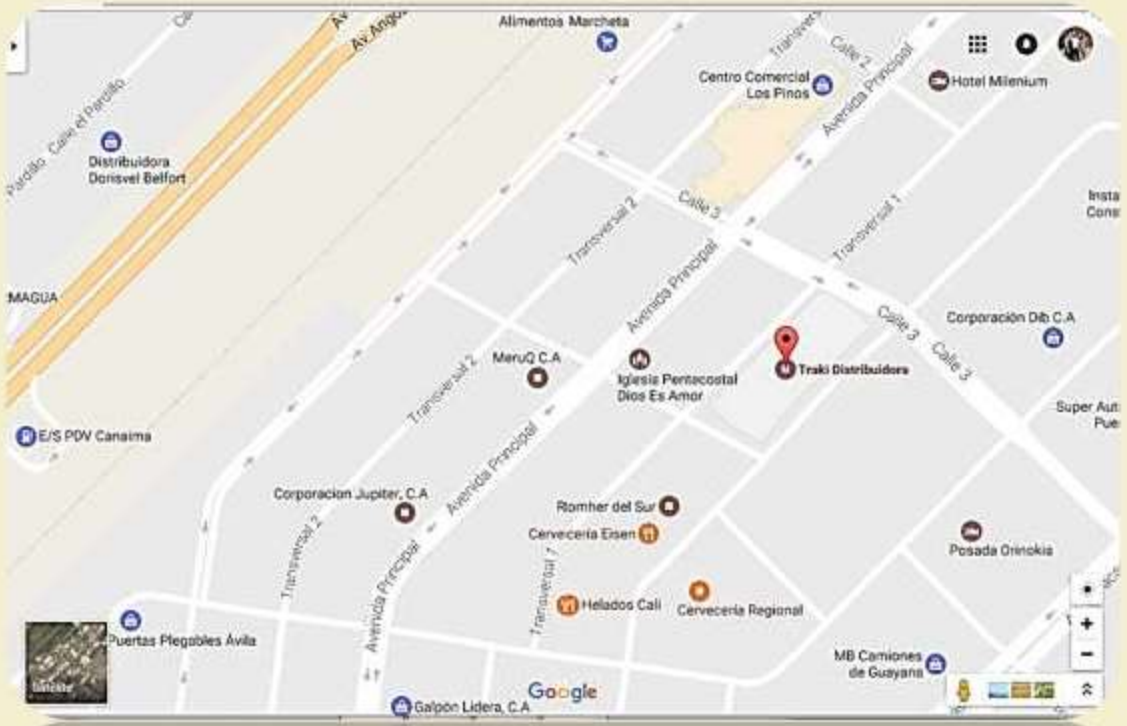
La pasantía se efectúa en Traki Distribuidora; C.A , la cual es una empresa que se caracteriza por ser de tipo mercantil y se especializa en la comercialización, logística, manejo, almacenaje, distribución de mercancía y contraloría administrativa en toda la red de tiendas Traki del país.

Reseña histórica de Traki Distribuidora, C.A

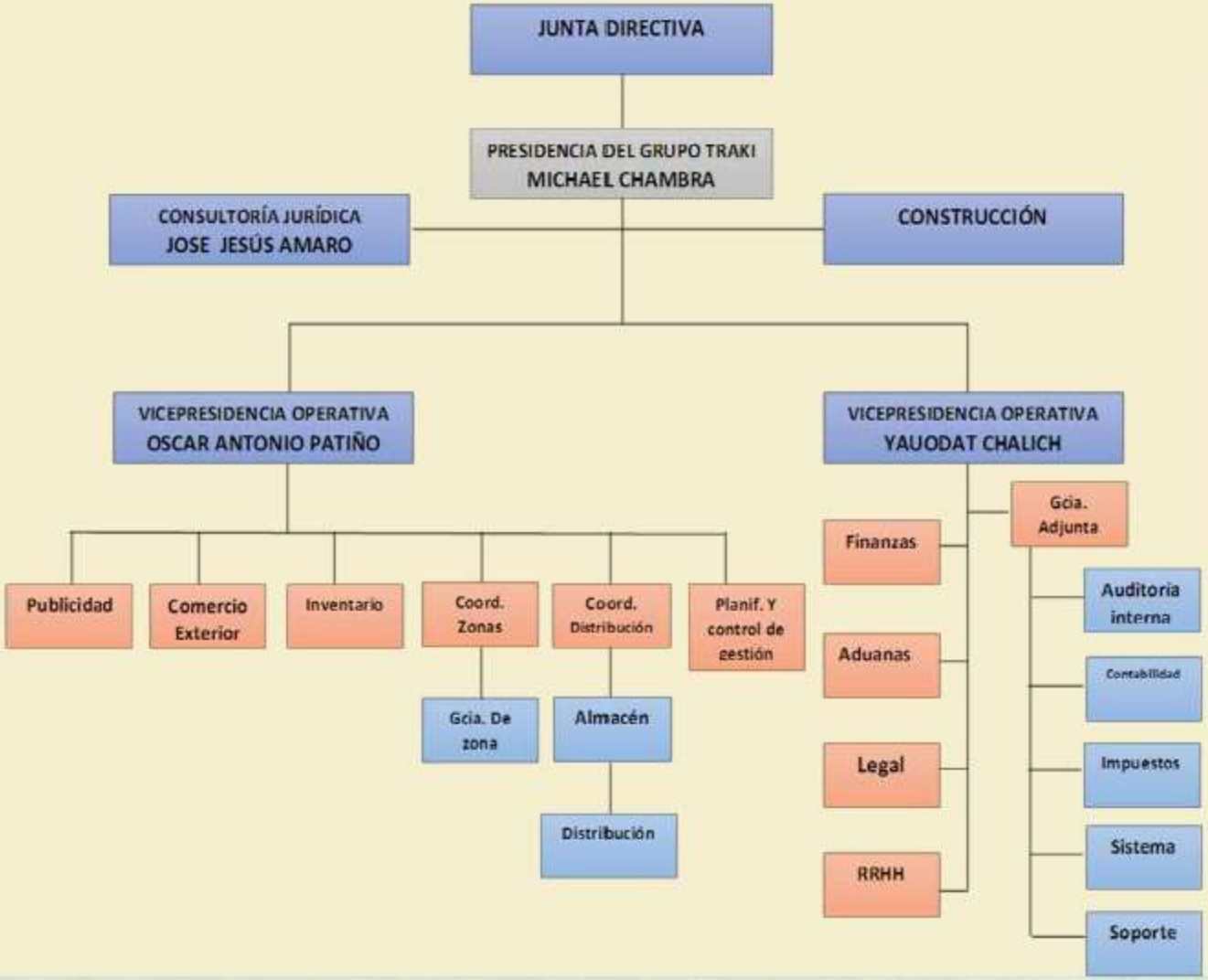
En el año 1988 es concebida la empresa Contacto Distribuidora, C.A, convirtiéndose un año después en Traki Distribuidora, C.A. Luego de que las tiendas Traki se extendieron por todo el país, la empresa Traki Distribuidora, C.A. construye un edificio en el sector Alta Vista de Puerto Ordaz, y en el año 1998 la organización contaba con la necesidad de tener una sede más extensa, por lo que actualmente se ubica en la Zona Industrial Los Pinos de Puerto Ordaz.

Ubicación geográfica de Traki Distribuidora. C.A

Traki Distribuidora C.A se encuentra localizada en la Zona Industrial Los Pinos, calle nº 6, Manz. nº 29, Edificio Traki, Puerto Ordaz - Estado Bolívar, Venezuela.



Estructura Organizativa de Traki Distribuidora C.A



División del área de la empresa

1. Almacén principal: $18.466\ m^2$ dividido en: Departamento de Inventario, la coordinación General de Almacén, el Departamento de Seguridad y Salud Laboral y una torre de vigilancia.

2. Edificio Administrativo: $1.580,74\ m^2$ y está estructurado de la siguiente manera: Comercio Exterior, Aduana, SENCAMER, Finanzas, Contabilidad, Impuestos, Recursos Humanos, Publicidad, Mercadeo, Sistemas, Construcción, Estrategia y Enlace y Dirección de Operaciones.

3. El Almacén Secundario de Traki posee una superficie de $11.184,45\ m^2$, el Estacionamiento para los vehículos comprende un área de $1.758,30\ m^2$, y el Patio Trasero cuenta con una superficie de $869,52\ m^2$.

Diseño metodológico

Tipo de Investigación

Descriptiva

Se examinaron los procesos que constituyen la gestión de artículos Retail y posteriormente se presentó una interpretación de la misma a través de un manual de normas y procedimientos

De campo

La investigación es de campo porque fue necesario asistir a la empresa para obtener la información que se estudiará y que luego será enmarcada en un manual de normas y procedimientos

Evaluativa

Es necesario analizar y evaluar todos los procesos de la gestión de artículos ventas al detal para facilitar las operaciones de todas las unidades que intervienen en dicho proceso.

Diseño de la Investigación

Para efectos del estudio a realizar, el diseño de la investigación corresponde a la **investigación por muestra con diseño no experimental**, porque los datos y la información serán tomados directamente de la organización empresarial.

Población

Para efectos del trabajo a desarrollar, la población está constituida por todos los procesos que comprende la gestión de ventas al detal que efectúa el grupo de empresas Traki.

Muestra

De acuerdo a la población definida, la muestra está conformada por todos los procesos que comprende la gestión de ventas al detal que realiza el grupo Traki.

Técnicas de Recolección de Datos

Entrevistas: Se realizarán entrevistas al personal que labore dentro de la empresa para que puedan suministrar información relacionada al proceso de ventas al detal que lleva a cabo el grupo de empresas Traki.

Observación directa: La técnica antes mencionada será usada porque permite conocer detalladamente los procesos involucrados en la gestión de venta al detal (Retail), estando en el sitio de trabajo.

Revisión de documentos: Comprende todos los documentos suministrados por la empresa, buscados en la red interna de la compañía o documentos en línea similares al trabajo que se abordará, los cuales facilitaron la búsqueda y el desenvolvimiento del trabajo de investigación.

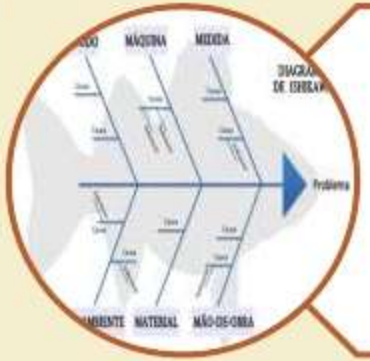


Diagrama de Ishikawa: permite facilitar el análisis de problemas y sus soluciones a través de la visualización de las causas principales y secundarias de un problema.

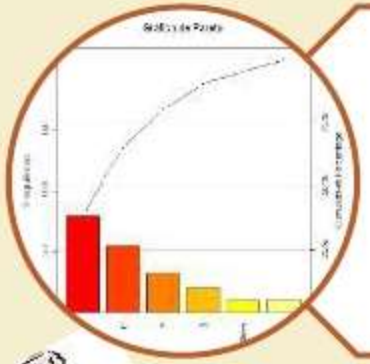


Diagrama de Pareto: Mediante el diagrama de Pareto se podrá determinar los aspectos de mayor incidencia en el problema objeto de estudio.

Materiales

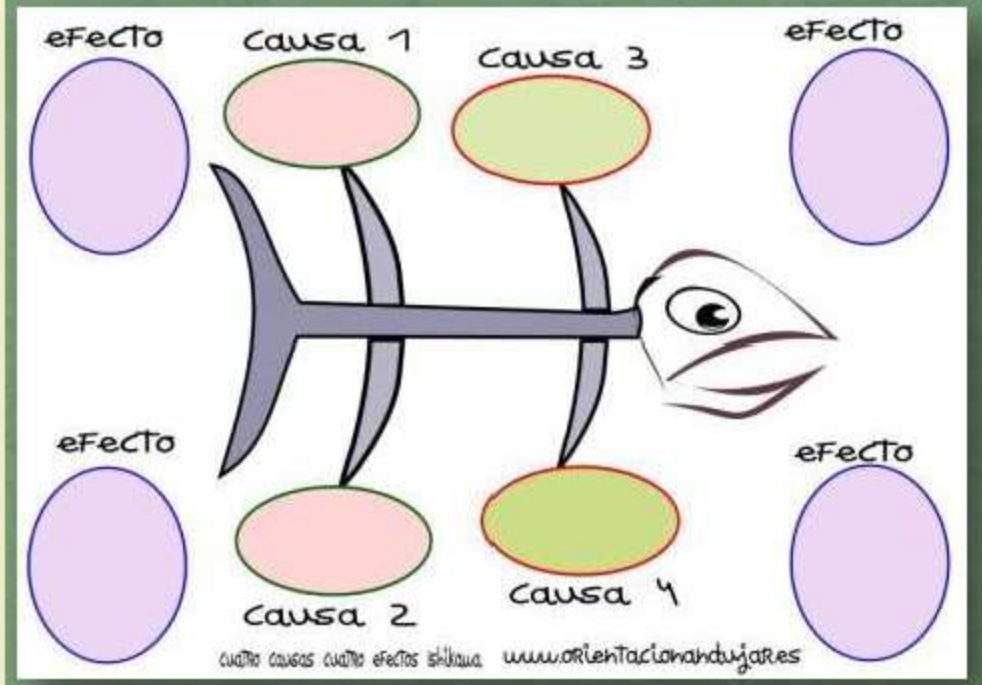
- Computadora para desarrollar el estudio.
- Intranet de Traki Distribuidora. C.A, del cual se extrajo información necesaria para el trabajo de investigación.
- Lápiz y papel.

Procedimiento Metodológico

1. Diagnosticar la situación actual de la gestión de ventas al detal.	Evaluación la situación actual de la empresa a través de la observación directa y entrevistas no estructuradas.
2. Desarrollar el objetivo y alcance que tendrá el manual de normas y procedimientos.	Descripción de la finalidad y el alcance de la elaboración del manual de normas y procedimientos, partiendo de la problemática de la compañía.
3. Definir los documentos de referencia y aspectos normativos necesarios para el manual de normas y procedimientos.	Exposición de los documentos que sirvieron de base para la redacción del manual, así como también el marco legal. Esta etapa se llevará a cabo a través de la revisión de documentos y entrevistas no estructuradas
4. Actualizar las actividades que comprenden la gestión de ventas al detal.	Descripción cada uno de los procesos que comprende la gestión de ventas al detal, partiendo de información suministrada por la compañía.
5. Desarrollar los diagramas de flujo de procedimientos para cada descripción.	Explicación cada proceso de la gestión de ventas al detal a través de diagramas de flujos creados en el software Bizagi Modeler.

Diagnóstico de la situación actual

Se aplicó el diagrama de causa-efecto donde se estudio la problemática mediante la representación de la relación entre el efecto y todas sus causas que originaron dicho problema, pudiéndose establecer las posibles causas raíces que explican la carencia de los manuales de normas y procedimientos en Traki. Además, se complementó con la realización de la gráfica de Pareto, el cual constituye una herramienta de análisis que determinó los factores más influyentes.



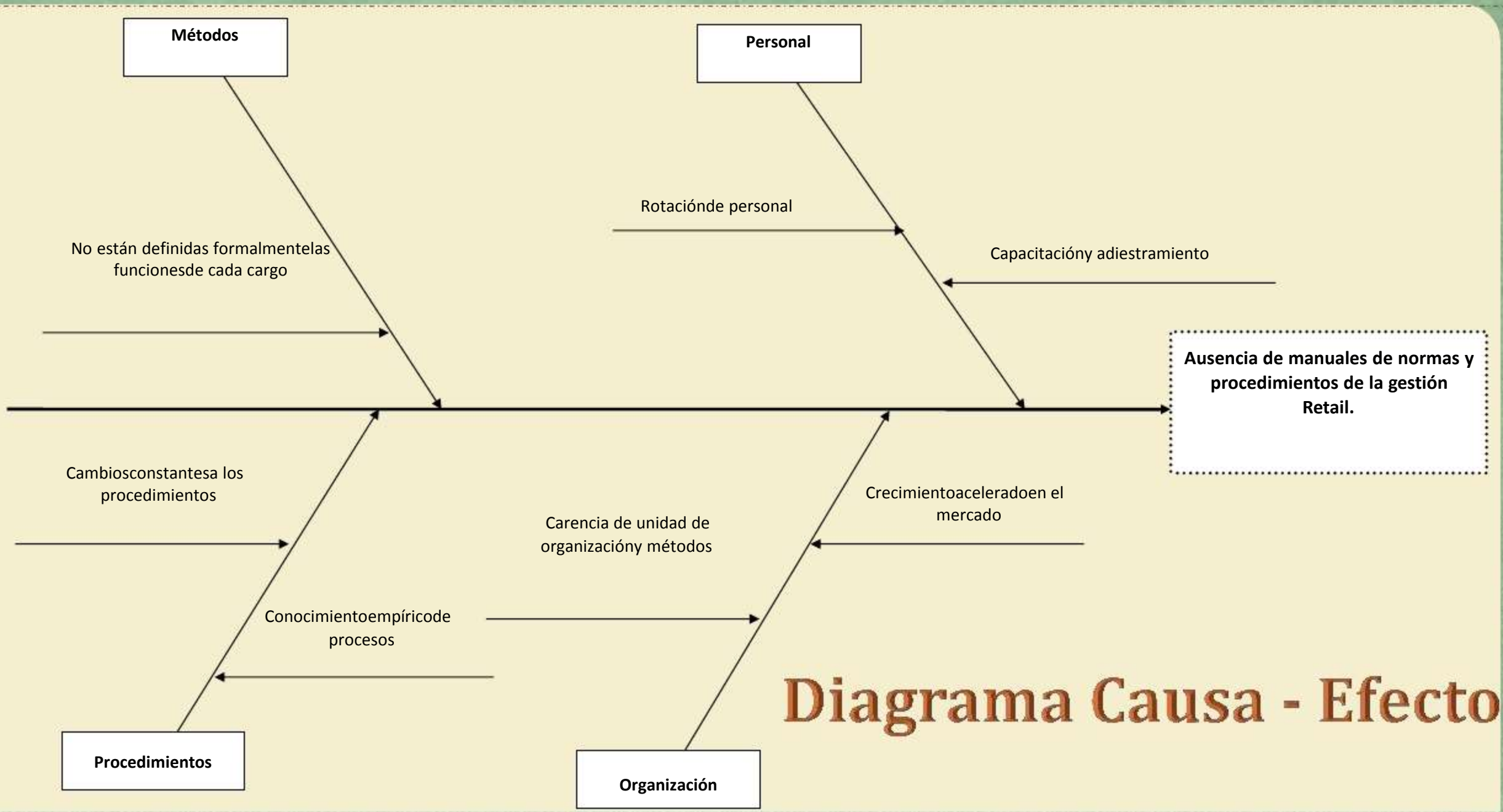


Diagrama Causa - Efecto

Causas de la ausencia de los manuales de normas y procedimientos en la organización.

Personal

Los factores que representan esta causa están definidos por la rotación de personal y la de falta de capacitación y adiestramiento que reciben los mismos, la finalidad de la capacitación radica en mantener actualizados y con nuevos conocimientos acerca de los manuales administrativos a los empleados.

Métodos

En la organización no existe formalmente la descripción de los cargos o puestos de trabajo. El análisis de un puesto permite conocer las responsabilidades que el cargo impone, los requisitos físicos e intelectuales que debe cumplir el ocupante y las condiciones como normas o políticas en que se debe realizar el trabajo

Procedimientos

Actualmente los procedimientos que conforman la gestión Retail sufren constantes modificaciones, una de las razones es la migración de datos de RP3 Retail Software a SAP, con la finalidad de optimizar la gestión empresarial. Igualmente la organización inició la importación de distintos productos alimenticios y de cuidado e higiene personal.

Organización

La compañía no cuenta con una unidad de organización y métodos. Así mismo debido al rápido crecimiento de Traki en el mercado, la compañía se ha asentado en la parte comercial y no en el área organizacional que requiere la red de empresas.

A continuación se presentan las causas raíces del problema, estudiado mediante el diagrama de Ishikawa:

a. No están definidas formalmente las funciones de cada cargo.
b. Rotación de personal.
c. Capacitación y adiestramiento.
d. Cambios constantes a los procedimientos.
e. Conocimiento empírico de los procesos.
f. Carencia de una unidad de organización y métodos.
g. Crecimiento acelerado.

Ponderación de dichas causas de acuerdo a su nivel de impacto en la organización

Causas	%Ponderación
a.Noestándefinidasformalmentelasfuncionesde cadacargo.	50
b.Rotacióndepersonal.	70
c.Cambiosconstantesalosprocedimientos.	80
d.Conocimientoempíricodelosprocesos.	60
e.Crecimientoacelerado.	50
f.Capacitaciónyadiestramiento.	50
g.Carenciadeunaunidaddeorganizacióny métodos.	100

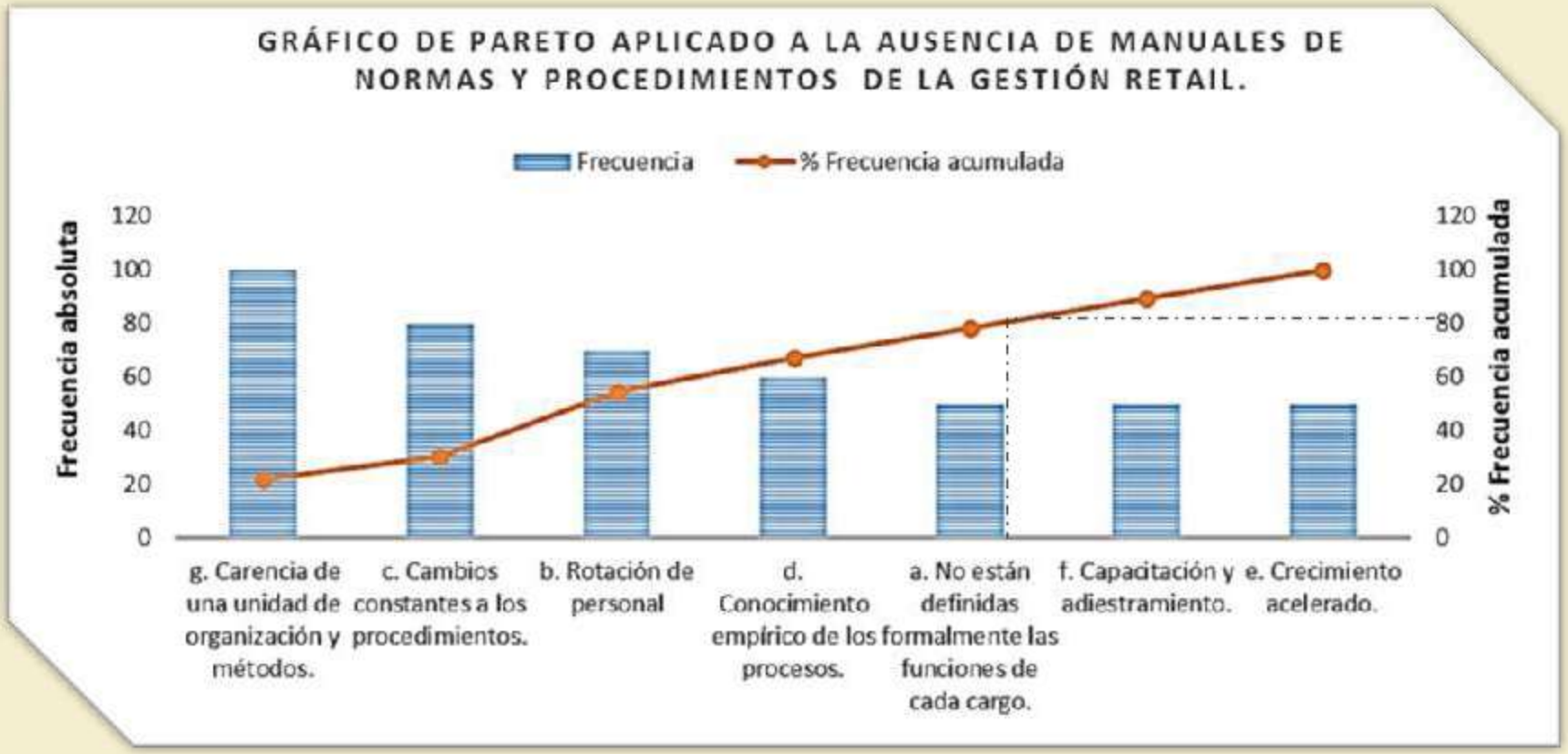
Porcentaje de forma descendente de acuerdo a su impacto en el problema.

Causas	%Ponderación
g.Carenciadeunaunidaddeorganizacióny métodos.	100
c.Cambiosconstantesalosprocedimientos.	80
b.Rotacióndepersonal.	70
d.Conocimientoempíricodelosprocesos.	60
a.Noestándefinidasformalmentelasfuncionesde cadacargo.	50
f.Capacitaciónyadiestramiento.	50
e.Crecimientoacelerado.	50

Frecuencia de impacto de las causas

Causas	Frecuencia Absoluta	% Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
g. Carencia de una unidad de organización y métodos.	100	21.74	100	21.74
c. Cambios constantes a los procedimientos .	80	17.39	180	30.13
b. Rotación de personal.	70	15.22	250	54.35
d. Conocimiento empírico de los procesos.	60	13.04	310	67.39
a. No están definidas formalmente las funciones de cada cargo.	50	10.87	360	78.26
f. Capacitación y adiestramiento.	50	10.87	410	89.13
e. Crecimiento acelerado.	50	10.87	460	100
	Σ=460			

Una vez obtenido los datos de la frecuencia absoluta y la frecuencia acumulada, se procedió a graficar el diagrama de Pareto asociado a la carencia de manuales de procedimientos en Traki, donde se establecieron las principales causas del problema.



El diagrama anterior indica que el 80% de los problemas, quienes constituyen los aspectos más significativos atribuidos a la falta de manuales de normas y procedimientos corresponden a: carencia de una unidad de organización y métodos, cambios constantes a los procedimientos, rotación de personal, conocimiento empírico de los procesos y que no están definidas las funciones de cada cargo formalmente.

el grafico refleja que el 20% de los factores que tienen poca incidencia en la problemática, es decir, no afectan directamente al problema y son de tipo secundario son las siguientes: el crecimiento acelerado de Traki en el mercado y la poca capacitación y adiestramiento recibida en la empresa.

el grupo de empresas al no contar con un departamento de organización y métodos que se encargue de analizar, estudiar y asesorar las estructuras, objetivos, funciones y normativas de las distintas unidades, trae consigo la generación de los aspectos o causas estudiadas anteriormente, como la falta de descripción de cargos, la rotación continua de personal, los cambios constantes a los procedimientos y el escaso personal disponible para documentar los procesos.

El problema radica en que no existe recurso humano destinado a la creación de manuales de organización y de normas y procedimientos, dichos documentos administrativos constituyen una herramienta de soporte para una organización y comunicación eficaz dentro de la red de empresas Traki.

Situación Propuesta

Fases para la elaboración de los manuales de normas y procedimientos

1. **Proceso de elaboración:** En esta primera etapa se conformó un grupo de trabajo encargado de la búsqueda y levantamiento de la información requerida, también en esta fase se estableció cuáles serán las herramientas metodológicas que se utilizarán para obtener la información con el fin de elaborar los manuales, como entrevistas y la observación directa, así como el tipo de información necesaria y el cronograma de las actividades a desarrollar para la ejecución de los manuales. Una vez cumplidos los aspectos anteriores, se transcribió la información recolectada y se elaboró los diagramas de flujos de todos los procesos de la gestión de ventas al detal para la posterior realización y diseño de los manuales.

Cada documento debe tener su nomenclatura la cual se define según el tipo de documento, para ello se utilizó como guía lo siguiente:

Los tres (3) primeros dígitos están relacionados con el tipo de documento:

- **POL: Política**
- **PRO: Manual de Procedimiento**
- **PRA: Práctica Operativa**
- **AUT: Manual de Autorización**

Los tres (3) segundos dígitos están relacionados con el módulo de la empresa que se está normando.

- **CDT: Centro de Distribución**
- **TDA: Tienda**

Los tres (3) terceros dígitos corresponden al proceso que se esté normando:

- **COM: Compras**
- **VEN: Ventas**
- **LOG: Logística**
- **FIN: Finanzas**
- **IMP: Impuesto**
- **CON: Contabilidad**

Los tres (3) cuartos dígitos corresponden a un correlativo numérico:

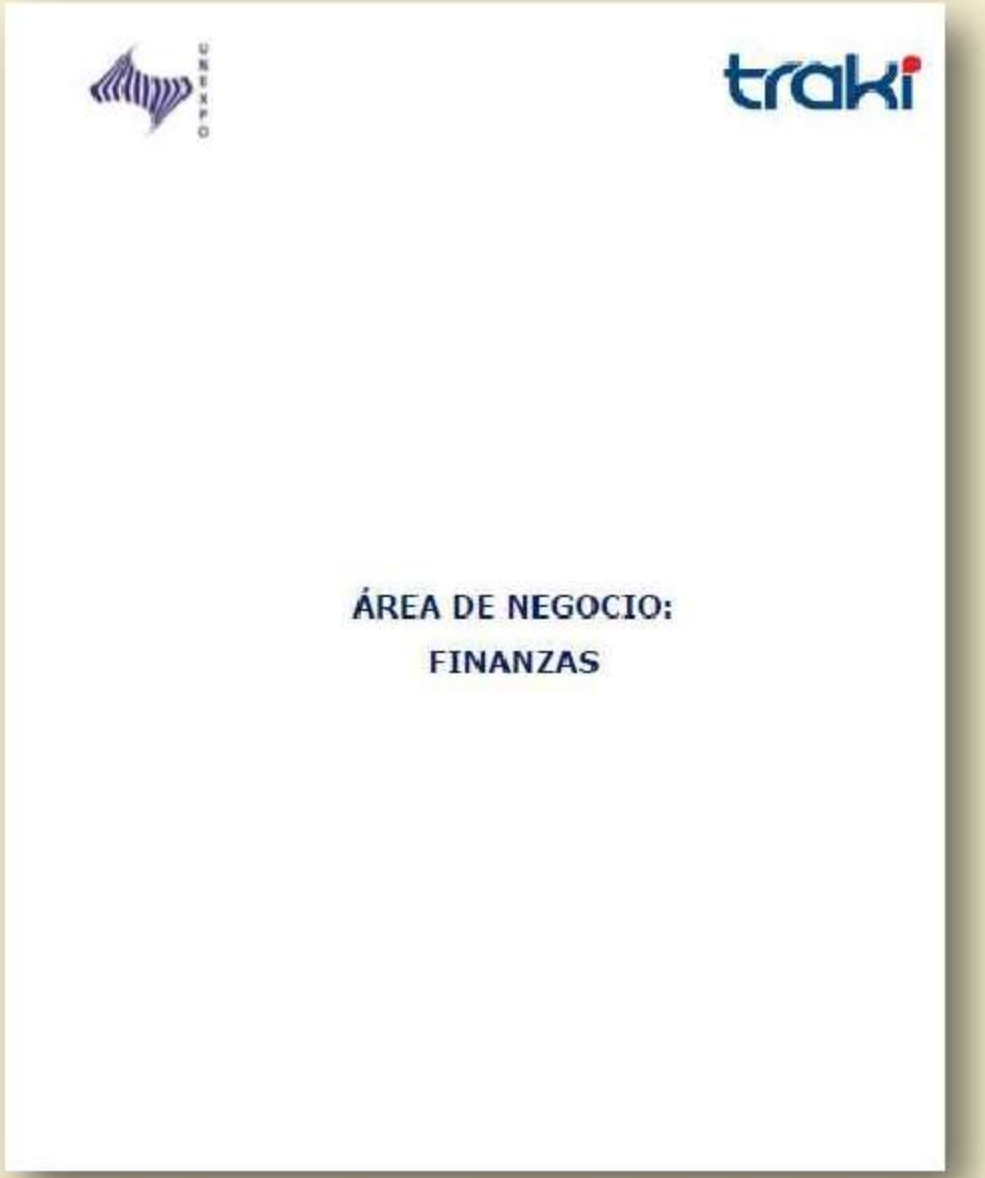
- **001**
- **002**

2. **Verificación y revisión:** Consiste en la validación por parte de los responsables o usuarios finales de la unidad correspondiente, para que procedan a revisar si la información presentada cumple con las funciones y actividades que realizan en su departamento.

3. **Aprobación:** Luego de la verificación y revisión, corresponde la fase de autorización y validación final por parte de la junta directiva, de manera que se pueda comenzar con la reproducción, difusión y distribución de los documentos administrativos (Manuales de Normas y procedimiento).

4. **Publicación y divulgación:** Validados los manuales, es importante que se distribuya el mismo entre las unidades correspondientes y la Organización en general, con el propósito que puedan tenerlos a su disposición, conocer el documento, utilizarlo como guía en sus labores diarias y como instrumento de capacitación para el personal nuevo ingreso. La versión digital del documento podrá ser trasmitido a través del intranet de la empresa, o creando un servidor central donde se concentren todos los manuales con el objetivo de que pueda ser de libre acceso para los empleados, sin embargo deberá poseer ciertos parámetros de seguridad y confidencialidad, a fin de evitar que sean modificados o alterados.

Manuales de normas y procedimientos



REGISTRO DE PROVEEDORES

Índice

1 Objetivo
2 Alcance
3 Documentos de Referencia
4 Definiciones y Abreviaturas
5 Aspectos Normativos
6 Descripción
7 Flujo de Procesos

1. Objetivo

Definir las actividades relacionadas al registro de proveedores nacionales e internacionales con la finalidad de efectuar los pagos correspondientes.

2. Alcance

Comprende el desarrollo de las operaciones que se deben ejecutar para el registro efectivo de los proveedores en el sistema, el proceso es aplicado para proveedores nacionales e internacionales.

3. Documentos de Referencia

No aplica.

4. Definiciones y abreviaturas

- **Contrato Marco:** Es definido como un contrato a largo plazo entre una organización de compras y un proveedor, donde se especifica el periodo de tiempo, condiciones y los términos predefinidos del suministro de materiales o prestación de servicios.
- **Factura comercial:** Documento en el que se fijan las condiciones de venta de las mercancías y sus especificaciones. Sirve como comprobante de la venta, exigiéndose para la exportación en el país de origen y para la importación en el país de destino. En una factura comercial deben figurar los siguientes datos: fecha de emisión, nombre y dirección del exportador y del importador extranjero, descripción de la mercancía, condiciones de pago y términos de entrega.

5. Aspectos normativos

5.1. Poseer los datos del proveedor sea nacional o internacional.

6. Descripción

6.1 Registro de Proveedor

Responsable: Agente de pago / Analista de pago.

6.1.1 Recibe la solicitud vía correo electrónico de creación / actualización de proveedor.

¿El proveedor existe? No.

6.1.2 Crea o actualiza el proveedor en la sociedad requerida según el manual de procedimientos de registro de proveedor.

6.1.3 Notifica la creación/actualización del proveedor y anexa el código emitido por el sistema.

¿El proveedor existe? Si.

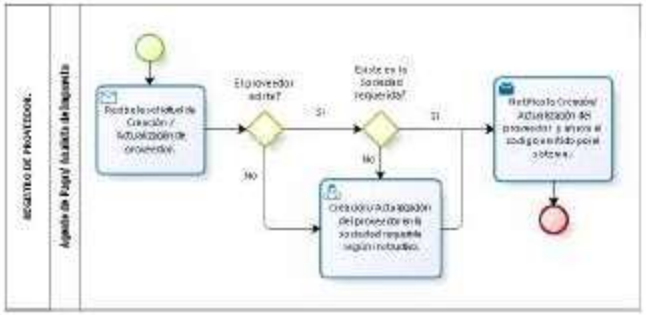
¿Existe en la sociedad requerida? Si.

6.1.4 Notifica la creación/actualización del proveedor a través del correo electrónico e incorpora el código emitido por el sistema.

¿Existe en la sociedad requerida? No.

6.1.5 Realiza los pasos antes descritos desde el punto 6.1.2 hasta el 6.1.3.

7. Diagrama de Flujo.



PAGO A PROVEEDORES

- **Proveedor:** Un proveedor puede ser una persona o una empresa que abastece a otras empresas con artículos, los cuales serán transformados para venderlos posteriormente, o directamente se compran para su venta
- **Retail:** Venta al detalle o al por menor a un cliente determinado.

5. Aspectos Normativos

5.1 Para efectuar pago a proveedores se requiere el registro o actualización del proveedor previamente, siguiendo lo estipulado en el manual de registro de proveedores.

5.2 En caso de pago de anticipo, anteriormente el agente de comercio exterior debe verificar que la factura proforma coincida con la hoja de pedido.

5.3 Para realizar el pago restante al proveedor, el agente de compra debe enviar una "Carpeta para Orden de Pago" al agente de pago y este gestiona la liquidación ante el departamento de finanzas. Esta carpeta contiene: los montos a pagar, la información bancaria del proveedor, y la documentación de la mercancía que se está pagando.

6. Descripción

6.1 Pago de Proveedores.

Responsable: Analista de Finanzas

6.1.1 Recibe la solicitud para efectuar el pago a proveedores a través del correo electrónico.

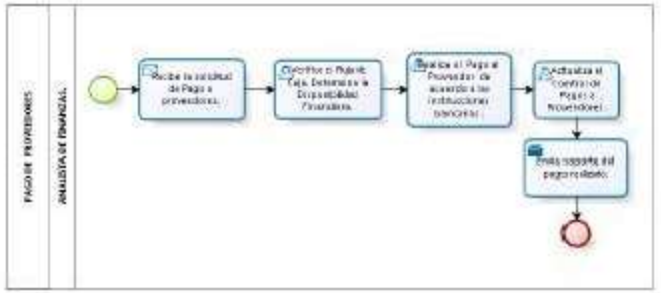
6.1.2 Verifica el flujo de caja de la empresa. Determina la disponibilidad financiera

6.1.3 Realiza el pago al proveedor de acuerdo a las instrucciones bancarias.

6.1.4 Actualiza el control de pagos a proveedores.

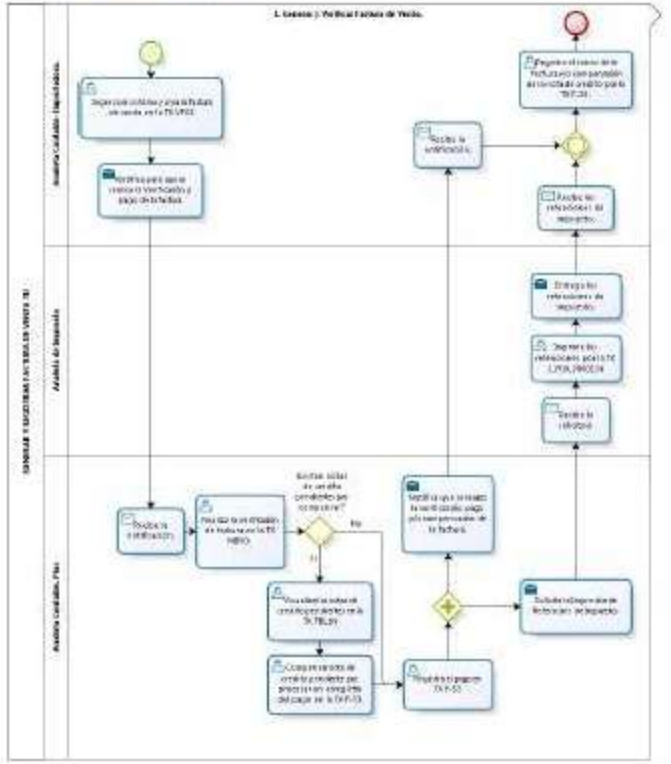
6.1.5 Envía soporte de la cancelación al agente de pagos, el soporte de pago suele ser una constancia de transferencia bancaria y luego este último entrega la constancia al agente de compras.

7. Diagrama de Flujo

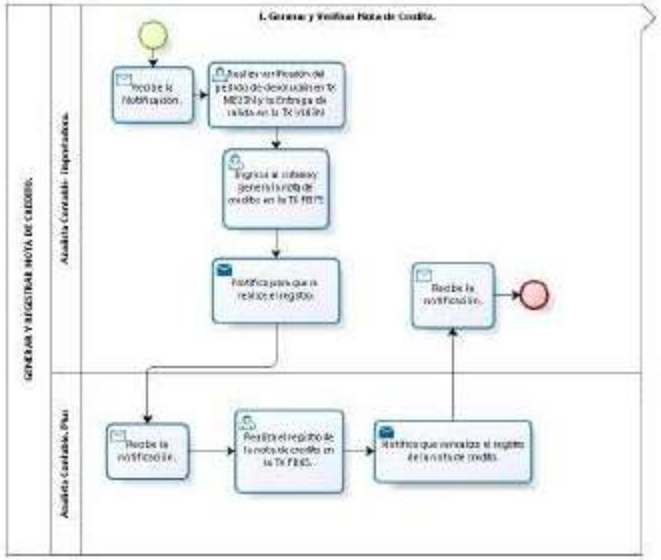


GENERAR Y REGISTRAR FACTURA DE VENTA EN TIENDA

7. Diagrama de Flujo



GENERAR Y REGISTRAR NOTA DE CREDITO



UNEXPO

traki

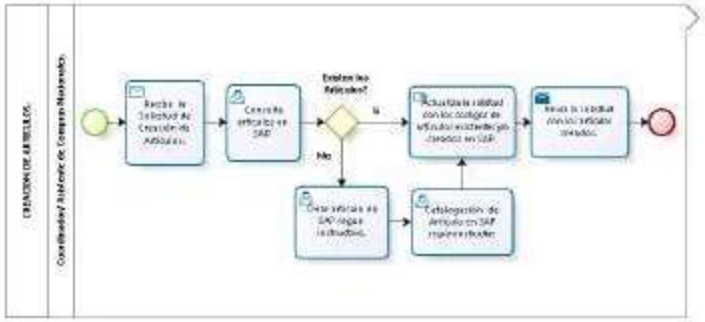
ÁREA DE NEGOCIO:
COMPRAS

Elaborado Por: Bermudez Angelina	Revisado Por: Ing. Nerjuys Zorrilla	Aprobado Por: Ing. Yanett Zorrilla

CREACIÓN DE ARTÍCULOS

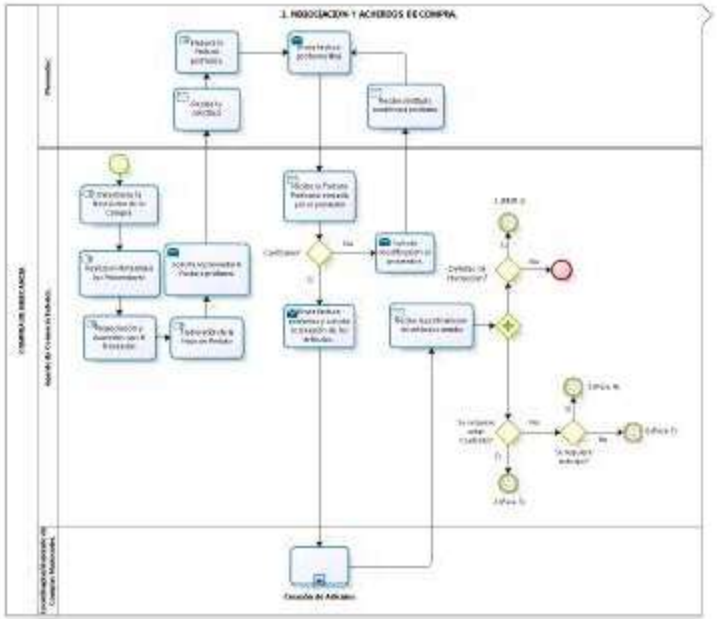
Elaborado Por: Bermudez Angelina	Revisado Por: Ing. Nerjuys Zorrilla	Aprobado Por: Ing. Yanett Zorrilla

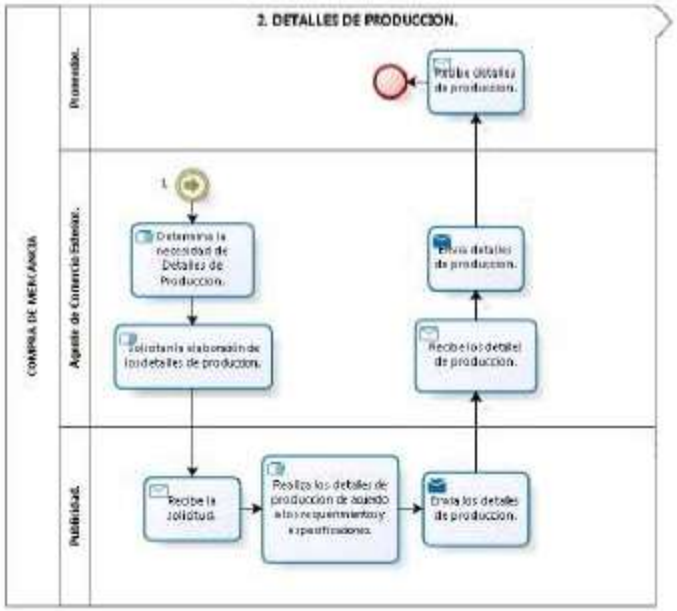
7. Diagrama de Flujo



COMPRA DE MERCANCÍA

7. Diagramas de Flujos





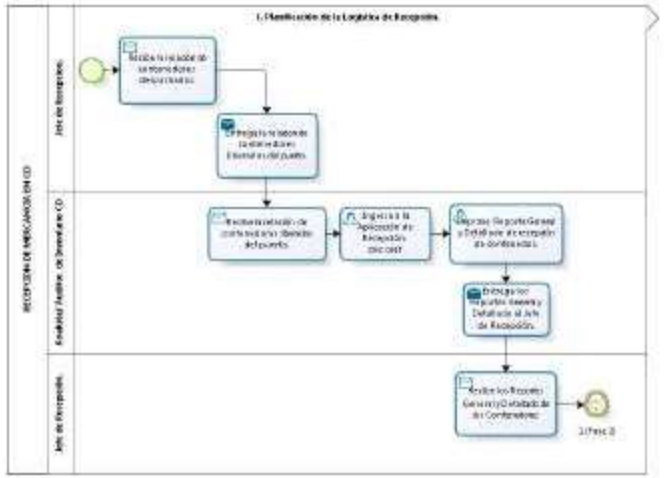
ÁREA DE NEGOCIO:

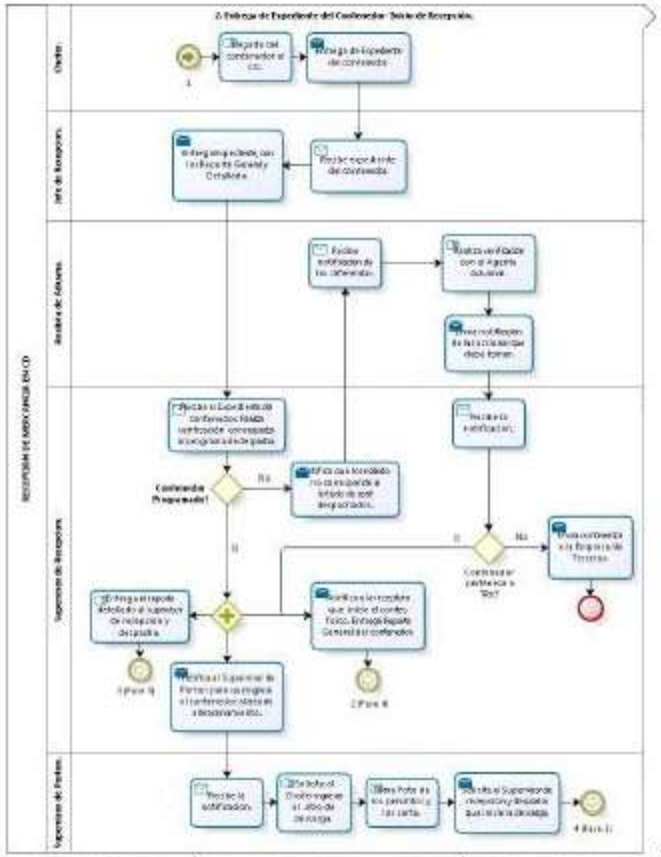
LOGÍSTICA EN CENTRO DE DISTRIBUCIÓN

Elaborado Por: Bermudez Angelina	Revisado Por: Ing. Nerjulys Zorrilla	Aprobado Por: Ing. Yanett Zorrilla

RECEPCIÓN DE MERCANCÍA EN CENTRO DE DISTRIBUCIÓN (CD)

Elaborado Por: Bermudez Angelina	Revisado Por: Ing. Nerjulys Zorrilla	Aprobado Por: Ing. Yanett Zorrilla





ÁREA DE NEGOCIO:

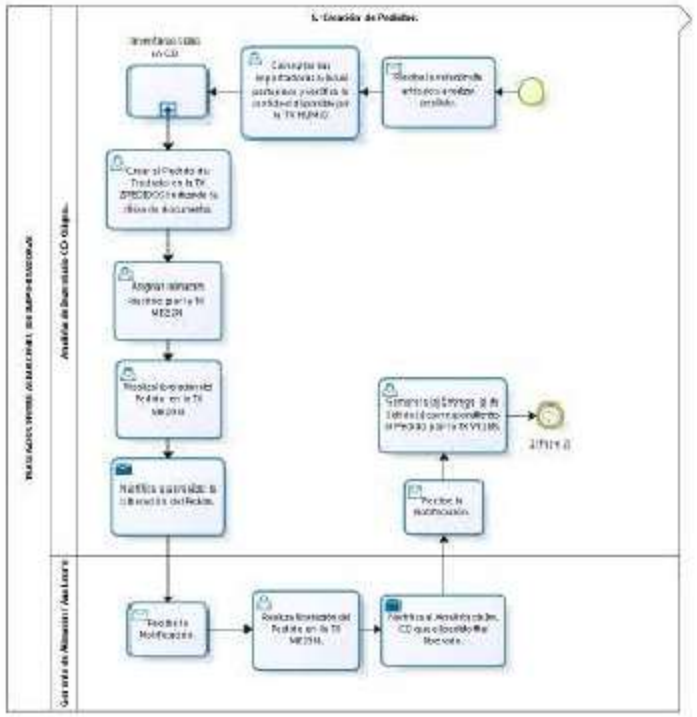
INVENTARIO EN CENTRO DE DISTRIBUCIÓN

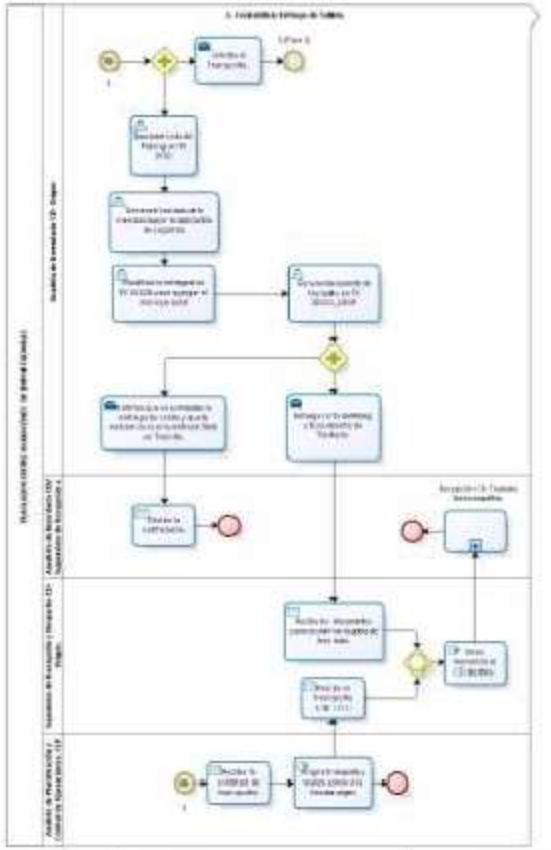
Elaborado Por: Bermudez Angelina	Revisado Por: Ing. Nerjulys Zorrilla	Aprobado Por: Ing. Yanett Zorrilla

TRASLADO ENTRE ALMACENES DE IMPORTADORAS

Elaborado Por: Bermudez Angelina	Revisado Por: Ing. Nerjulys Zorrilla	Aprobado Por: Ing. Yanett Zorrilla

7. Diagrama de flujo





ÁREA DE NEGOCIO:
LOGÍSTICA EN TIENDA

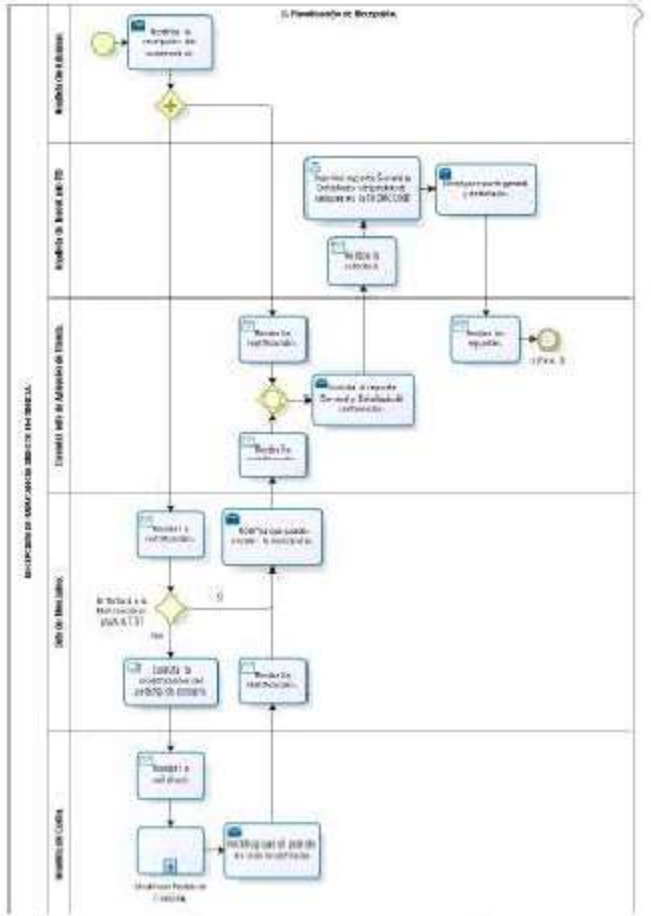
Elaborado Por: Bermudez Angelina	Revisado Por: Ing. Nerjulys Zorrilla	Aprobado Por: Ing. Yanett Zorrilla

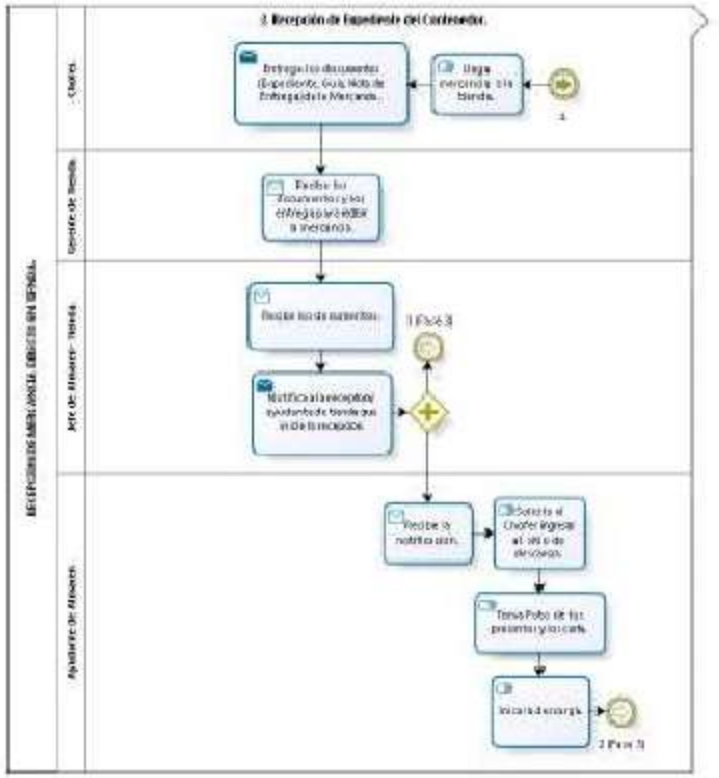
Dirección: Zona Industrial Los Pinos, calle nº 6, Manz. nº 29, Edificio Traki, Puerto Ordaz – Estado Bolívar.
Website: http://www.traki.com/

RECEPCIÓN DE MERCANCÍA DIRECTO EN TIENDA

Elaborado Por: Bermudez Angelina	Revisado Por: Ing. Nerjulys Zorrilla	Aprobado Por: Ing. Yanett Zorrilla

Dirección: Zona Industrial Los Pinos, calle nº 6, Manz. nº 29, Edificio Traki, Puerto Ordaz – Estado Bolívar.
Website: http://www.traki.com/



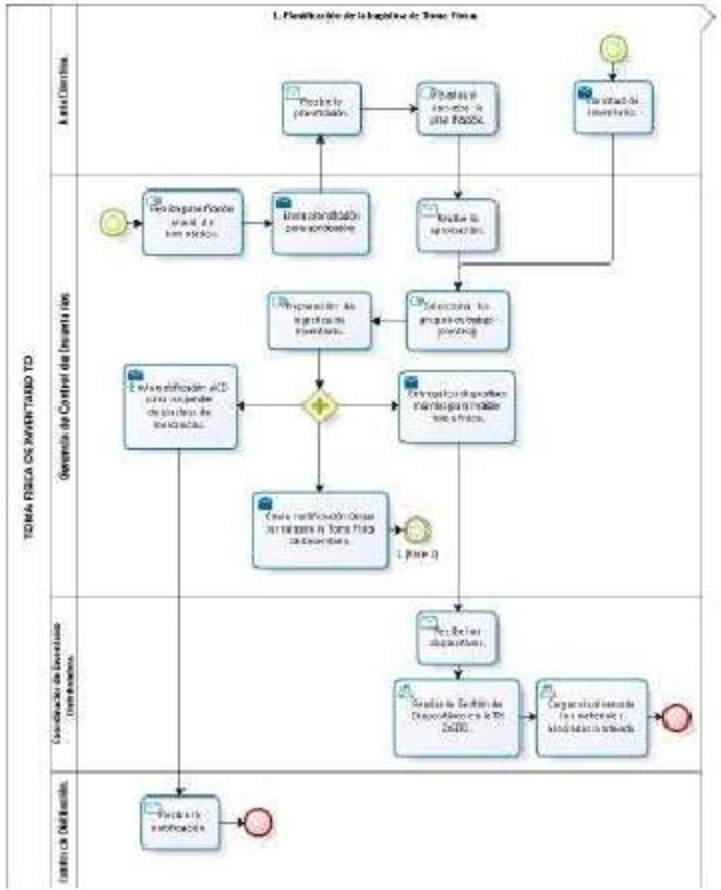


ÁREA DE NEGOCIO:
INVENTARIO EN TIENDA

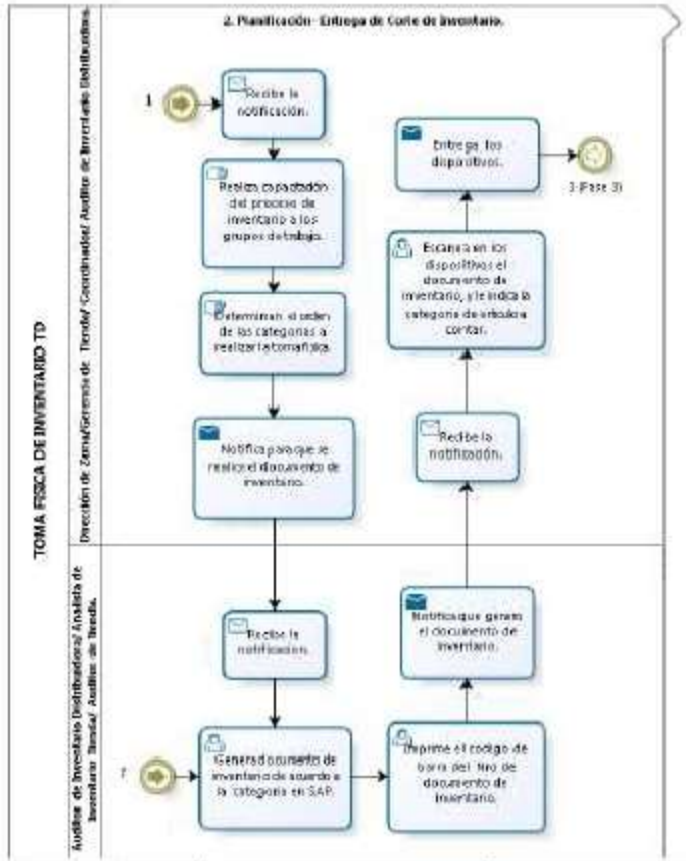
Elaborado Por: Bermudez Angelina	Revisado Por: Ing. Nerjulys Zorrilla	Aprobado Por: Ing. Yanett Zorrilla

TOMA FÍSICA DE INVENTARIO

Elaborado Por: Bermudez Angelina	Revisado Por: Ing. Nerjulys Zorrilla	Aprobado Por: Ing. Yanett Zorrilla



Elaborado Por: Bermudez Angelina	Revisado Por: Ing. Nerjulys Zorrilla	Aprobado Por: Ing. Yanett Zorrilla



Elaborado Por: Bermudez Angelina	Revisado Por: Ing. Nerjulys Zorrilla	Aprobado Por: Ing. Yanett Zorrilla

Conclusiones

1. El no poseer manuales de normas y procedimientos en el grupo Traki, genera un impacto negativo en el mismo, puesto que no existe la uniformidad y estandarización de los procesos para el control y cumplimiento del trabajo.

2. Se estableció que existen insuficientes manuales administrativos que brinden información y apoyen al personal en sus labores diarias.

3. En la organización efectúan procedimientos que no son vigentes y existen ambigüedades en relación a la descripción de tareas, métodos de trabajo y a los puestos responsables de su ejecución.

4. Algunos participantes de la gestión de ventas al detal trabajan mediante conocimientos empíricos, es decir, se basan en la experiencia, percepción y las actividades repetitivas y continuas y no en el conocimiento formal del área.

5. Los involucrados en la gestión de ventas al detal no tienen conocimiento firme de sus responsabilidades y realizan sus labores con gran influencia del propio criterio, sin seguir una metodología única y uniforme en cada área.

6. Muchas áreas de la organización trabajan de forma independiente y desarticulada, ya que no conocen con certeza el proceso en general y el impacto originado de sus labores en otra unidad.

Recomendaciones

1. Dar a conocer a los empleados de la gestión de ventas al detal la importancia de usar los manuales de normas y procedimientos, ya que optimizarán las labores diarias de cada puesto de trabajo.

2. Instaurar un departamento de organización y métodos con el fin de estudiar, diseñar, difundir y dar seguimiento a los distintos manuales requeridos en el grupo de empresas Traki, con el objetivo de aumentar la eficiencia y eficacia de los empleados

3. Mantener informados a los involucrados de la gestión de ventas al detal, acerca de cada cambio realizado a los procesos, con el objetivo que efectúen su trabajo apegados a la realidad del grupo de empresas Traki.

4. Integrar programas de capacitación y adiestramiento, con el fin de que el personal conozca con precisión la teoría y práctica de sus labores realizadas y eviten trabajar a través de conocimientos empíricos.

5. Difundir los manuales de normas y procedimientos para que el personal conozca de forma metódica las operaciones administrativas y operativas correspondientes a su cargo.

6. Ofrecer charlas al personal de la gestión antes mencionada para que comprendan todo el circuito de ventas al detal y de esta forma permitir la comunicación eficiente entre las distintas unidades.

7. Elaborar formalmente y difundir un manual de organización, en donde se pueda visualizar la estructura organizativa de la red de tiendas Traki, así como la responsabilidad de cada puesto y su relación con otros puestos de la organización, la educación formal del ocupante del puesto, las destrezas y habilidades y los requerimientos físicos e intelectuales.