



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga
Departamento de Ciencias Económico-Administrativas

PROYECTO DE TITULACION

*(MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE LAS ÁREAS DE
VENTAS, OPTOMETRÍA Y LABORATORIO)*

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

PRESENTA:

ESTHER FELICITAS MENDEZ CERVANTES

ASESOR:

L.E. VICTOR HUGO ESPINOZA MACIAS

Junio



CAPITULO I

AGRADECIMIENTOS

Quiero aprovechar estas líneas para agradecer a todas las personas que me han ayudado y apoyado a lo largo de estos años en este camino por el Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga. En primer lugar, quería agradecer el apoyo recibido por parte de toda mi familia, mi hijo, amigas, hermanos, primos. Mis padres que, aunque ya no están conmigo siguen apoyándome desde el cielo, y sé que estarán orgullosos de mi por este enorme logro, desde que empecé a estudiar esta bonita carrera como es la ingeniería en gestión empresarial, y que siempre me han sabido inyectar moral en mis peores momentos, no solo vividos a causa de mis estudios sino como consecuencia de la vida, incluso cuando ellos no encontraban moral para si mismos. A mi hijo que es el pilar de mi vida y claro está que mis hermanos, y de que haya conseguido el objetivo de que me propuse cuando decidí ser ingeniero. Tengo un recuerdo especial con mi Papá, porque él más que nadie se sentiría orgulloso de que su hija estudiara una ingeniería, así como algún día él lo fue. Por todo esto y por los momentos vividos junto a él, estoy seguro que se enorgullecerá de este día.

Quiero mostrar mi más sincero agradecimiento a mis compañeros de clase y amigos, que han hecho que este duro trance como es la carrera se llevara de forma más amena, porque no solo el Instituto Tecnológico de Pabellón ha servido para formarme como ingeniero, sino que en ella he encontrado muchas cosas más. Me ha formado como ingeniero, ha hecho que madurara y he encontrado amigos, que son ya parte de mi familia.

No quería pasar por alto la oportunidad de agradecer a todos los profesores que he tenido durante mi vida académica, no sólo en esta escuela sino también desde pequeña, porque entre todos han formado la base para que hoy pueda ser lo que soy.

Por todo esto quiero darles las gracias.

RESUMEN

Óptica Kike´s inicia labores en Mayo del año 2002, como un pequeño negocio, y se dedica a la venta de armazones, micas, lentes de contacto, asesoría, consulta de servicios optométricos, ya sean estos a crédito o al contado, su administración está dirigida por el Gerente General y Gerente Administrativo, así como las diferentes áreas Venta, Optometría y Laboratorio óptico, su desarrollo ha sido muy favorable, pero sin embargo por la falta de preparación académica (en este caso no en el área adecuada que es la Administrativa) se han desarrollado muchos problemas especialmente en el departamento de ventas, optometría y laboratorio, por el desconocimiento de las actividades a realizar en los diferentes departamentos, tanto así que el control del inventario de entradas y salidas no se ha tomado en cuenta; esto se da por la falta de un profesional y/o software adecuado que maneje todas las actividades que se realicen en el departamento de ventas y laboratorio óptico mayormente.

Luego de conocer los problemas que existen, se toma la decisión de la creación de un manual de procesos y procedimientos para el área de ventas, optometría y laboratorio óptico, que establece políticas y procedimientos para controlar el inventario así como para la adecuada atención a los clientes y darles seguimiento desde que los revisa el optometrista hasta que se le entrega sus lentes (laboratorio óptico), compuesto de procesos para el control de inventario y las cuentas contable, este manual ayudara a las personas como guía para la realización de las ventas a crédito o al contado y a seguir con la secuencia adecuada desde que el cliente entra a la empresa y finalmente hasta que se le entrega su producto.

INDICE

CAPITULO I.....	I
AGRADECIMIENTOS.....	I
RESUMEN.....	II
INDICE.....	III
TABLAS.....	V
CAPITULO II.....	6
INTRODUCCION	6
DESCRIPCION DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN Y DEL PUESTO O AREA DEL TRABAJO DEL RESIDENTE.....	7
Generalidades de la empresa	7
PROBLEMAS A RESOLVER	9
DELIMITACION	10
JUSTIFICACION.....	10
OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICOS	11
CAPITULO III.....	12
MARCO TEORICO	12
3.1 Marco Teórico.....	12
Control Interno.....	13
Evaluación de Riesgos	13
Procedimientos de control.....	13
Manual de Procesos y Procedimientos.....	14
Indicadores de gestión	14
Utilidad de los indicadores de gestión.....	14
3.2 Marco Metodológico	15
3.3 Población y Muestra	16
3.4 Los Métodos y Técnicas.....	17
3.5 Resultados.....	17
Encuesta aplicada	17
3.- ¿Cree usted que sería factible aplicar mejoras o nuevas estrategias de control?	21
4.- ¿Conoce usted de algún método que se utiliza para el control de inventario?	22
5.- ¿Qué métodos de control de inventario utilizan?	23
7.- ¿Cuál es el nivel de educación exigida para laborar en Óptica Kike's?	25
9.- ¿Usan indicadores de Gestión Comercial?	27

10.- ¿Cómo miden el desempeño de la óptica?	28
CAPITULO IV	30
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL OPTICA KIKES	30
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	34
CAPITULO V	38
MANUAL DE FUNCIONES DE OPTICA KIKE'S	38
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE INVENTARIO	47
Procesos a seguir	47
GUÍA PARA EL CONTROL DEL INVENTARIO.....	48
POLÍTICAS DE CONTROL DE LAS VENTAS A CRÉDITO Y AL CONTADO	50
ASPECTOS IMPORTANTES QUE SE DEBEN TENER EN CUENTA ANTES DE REALIZAR UNA VENTA	5
1	
INDICADORES DE GESTIÓN	53
CAPITULO VI	54
6.1 Conclusiones	54
6.2 . Recomendaciones	55
CAPITULO VII	56
CAPITULO VIII	57
FUENTES DE INFORMACION	57
CAPITULO VIII	60
ANEXOS	60

TABLAS

Tabla 1	Objetivos de control interno	133
Tabla 2	Indicadores de Gestión	144
Tabla 3	Nómina del personal que labora	16
Tabla 4	Estudios de Población y muestreo	17
Tabla 5	Distribución sumatoria sobre el conocimiento por escrito de los procedimientos a seguir en el Departamento de ventas, optometría y laboratorio	200
Tabla 6	Distribución sumatoria de la opinión de los colaboradores en base a los procedimientos a realizarse antes de una venta	200
Tabla 7	Distribución sumatoria de la opinión de los colaboradores en base a la factibilidad de aplicar nuevas estrategias de control	211
Tabla 8	Distribución sumatoria de la opinión de los colaboradores en base al conocimiento de algún método para el control de inventario	222
Tabla 9	Distribución sumatoria de la opinión de los colaboradores en base al método de control que utilizan para el control de inventario	233
Tabla 10	Distribución sumatoria de la opinión de los colaboradores en base al método eficiente que puede ser utilizado para el control de inventario	244
Tabla 11	Distribución sumatoria de la opinión de los colaboradores en base al nivel de educación exigida para laborar en la óptica	255
Tabla 12	Distribución sumatoria de la opinión de los colaboradores en base al nivel de conocimiento para el desempeño de sus funciones	266
Tabla 13	Distribución sumatoria de la opinión de los colaboradores en base al uso de indicadores de Gestión Comercial	277
Tabla 14	Distribución sumatoria de la opinión de los colaboradores en base al método que utilizan para medir el desempeño de óptica Kikes	28

CAPITULO II

GENERALIDADES DEL PROYECTO

INTRODUCCION

Este proyecto tiene como objetivo proveer a Ópticas Kike's un manual que estandarice las actividades que llevan a cabo diariamente en sus operaciones de venta, atención del área de optometría y laboratorio, ya que están relacionadas, de esta manera le proporcionamos a la gerencia una buena herramienta administrativa que agilice la supervisión de las actividades mencionadas considerando que cada proceso tiene sus metas a corto, mediano y largo plazo.

El siguiente manual de procesos y procedimientos se realiza por la necesidad de controlar cada proceso en su área para que esté se desarrolle de una manera eficiente y eficaz, cabe señalar qué es importante el control interno aplicado a manuales de procedimientos, son guías operativas para el proceso que se asigna a una persona o actividad dentro de una organización.

DESCRIPCION DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN Y DEL PUESTO O AREA DEL TRABAJO DEL RESIDENTE

Óptica KIKE´S se encuentra en el mercado local desde hace 18 años y su administración está guiada por el Gerente General (propietario), su crecimiento ha sido satisfactorio puesto que la gestión del propietario ha sido acertada. El gerente propietario ha podido cubrir las necesidades económicas que se han presentado en el negocio con préstamos de entidades financieras, sin embargo, no ha sido posible para la óptica analizar, ni establecer por escrito las funciones que día a día se desarrolla en los departamentos de ventas, optometría y laboratorio. Por tal razón no ejecutan sus actividades diarias con el debido control.

Generalidades de la empresa.

Nombre de la Empresa:

Óptica Kike´s

Dirección

Avenida de la Convención de 1914 Poniente # 1407 interior B

Colonia:

Miravalle

Código postal

20040

Ciudad:

Aguascalientes, Ags.

Teléfono:

449 971 6041

RFC

PACE7701231J6

Domicilio fiscal:

Avenida de la Convención de 1914 Poniente Interior B, Colonia Miravalle

Antecedentes de la empresa

Misión.

Ser la óptica más elegida para el cuidado de la salud visual, distinguiéndose por proporcionar excelente calidad de servicios a nuestros clientes y la oportunidad de desarrollo profesional y personal a nuestros trabajadores, superando las expectativas en indicadores de satisfacción y colaborando activamente con las principales instituciones públicas y privadas.

Visión.

Acercar soluciones de valor en salud ocular, basado en innovación ocular permanente, promoviendo la fidelidad de nuestros clientes y aportando valor al capital y a la sociedad en general, con altos niveles de eficiente y competitividad.

Objetivos

Transparencia hacia nuestros clientes y trabajadores, calidad en atención y productos llevada al máximo y pasión por la salud visual.

PROBLEMAS A RESOLVER

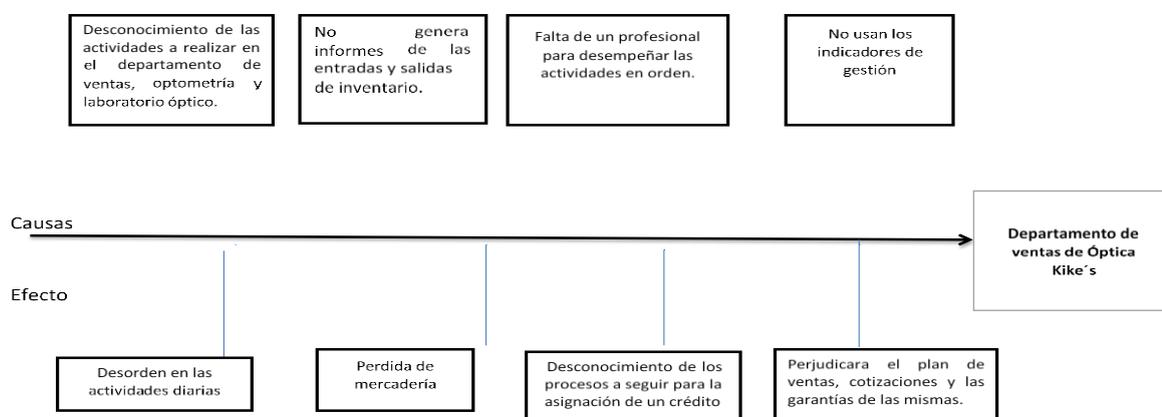
MANUAL DE PROCESO Y PROCEDIMIENTOS

Debido a que se ha detectado un problema que es la rotación de personal hemos pensado en hacer un manual de procesos y procedimientos por la necesidad de tener un control de cada proceso para que estos se desarrollen de una manera eficiente; es importante el control interno aplicado a manuales de procedimientos, son guías operativas para el proceso que se asigna a una persona o actividad dentro de una organización.

En la empresa Óptica Kikes y/o Enrique Israel Palomino Camarillo, que está ubicada en la Av. Convención de 1914 Poniente No. 1407 interior B, de la colonia Miravalle, Código Postal 20040, en Aguascalientes, Ags., con número de teléfono 449 971 6041

Para nuestra empresa garantizar la organización y mejorar la calidad del servicio es importante. La estructura de este manual relaciona los micro procesos identificados en la compañía, los cuales están conformados por procesos y procedimientos; información que se presenta a través de la caracterización de los procesos, diagramas de flujo, los cuales describen los procedimientos de cada actividad. La estandarización de los procesos y procedimientos permiten cumplir los objetivos y principios de la compañía, ya que permiten determinar los niveles de responsabilidad de cada empleado en cada una de las actividades ejecutadas, facilitando el seguimiento y control de los procesos.

MATRIZ DE LA PROBLEMÁTICA



DELIMITACION

Este manual va dirigido a todos los empleados de la compañía. Así mismo, se busca que exista un documento completo y actualizado, que establezca un método estándar para la ejecución de los procesos, y se pueda realizar un seguimiento en la gestión diaria de la organización.

En un periodo comprendido del 15 de agosto al 15 de diciembre de 2020, cumpliendo así con 500 horas para el desarrollo del mismo, comprendiendo y dándole un horario fijo de 5 y 7 horas diarias para el desarrollo.

Los alcances de dicho manual son al principio para desarrollar una mejora en la calidad de los procesos de cada función en relación a la óptica y así tener una calidad en los servicios hacia el cliente optima.

Comprendiendo (iniciando) desde que entra el cliente con la vendedora, para después pasar con el optometrista y realizar el examen correspondiente para su cotización, una vez escogido el lente y las micas, se procede a procesar las micas en el almacén, este es el proceso, más tardado, una vez finalizado se llama al cliente para que pase (recoja el producto).

JUSTIFICACION

Es importante que los empleados tengan bien definidas las funciones y actividades que debe de realizar dentro de la compañía para lograr que los procesos se lleven a cabo satisfactoriamente y en el tiempo estipulado, esto a su vez llevara a la compañía a obtener mayor calidad y competitividad, por lo cual esta investigación debe de ser realizada por una persona con conocimientos de administración y relaciones industriales para que pueda aplicar los mismos en el desarrollo de este manual.

Debido a la constante rotación del personal que labora en la empresa, la gran mayoría es voluntaria, tienen que ver con la imagen que la empresa da a sus empleados. Cuando

los trabajadores están contentos con el día a día, se sienten valorados y hacen las labores que se suponen para su puesto, hay menos posibilidades de que se vayan a otra compañía.

Por eso es la importancia de tener un manual de proceso y procedimientos para tener bien definidas sus actividades y así poder tener un control en sus diferentes puestos como lo son el área de ventas, oftalmología y laboratorio.

OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICOS.

El Manual de Procesos y Procedimientos busca ofrecer a la organización una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión, las políticas y los objetivos de Ópticas Kike´s.

- 1) Mejorar los procedimientos de cada área para que, en dado caso, cuando se cambie de personal, el de nuevo ingreso le sea más fácil adecuarse al trabajo.
- 2) Mejorar el proceso desde que llega el cliente hasta que se le entrega su mercancía, disminuyendo los días de entrega, las garantías, las mermas en los productos, etc.
- 3) Tener una estructura interna clara y concisa, esto facilitara cualquier proceso y procedimiento
- 4) Desarrollar un diagrama de Flujos acorde a la empresa.

CAPITULO III

MARCO TEORICO

3.1 Marco Teórico

Debido a las problemáticas que se ha expuesto se tomara en cuenta los conceptos más importantes para el desarrollo de la investigación enfocado a un manual de procesos y procedimientos para el desarrollo eficaz del departamento de ventas, optometría y laboratorio de Óptica Kike's. A continuación, se detalla conceptos muy importantes para el conocimiento y mejora en el desarrollo de actividades de los departamentos a mejorar de dicha Óptica.

Comenzaremos con la descripción del término empresa, la misma que se constituye según el diccionario de la Real Academia Española como la: “Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos” (DRA). En otras palabras, se trata de un grupo de personas que invierten su dinero, tiempo, y trabajo esforzado para realizar actividades comerciales con el objetivo de generar utilidad para el desarrollo de la empresa y por ende el bienestar de los colaboradores. Para que esto funcione, la empresa debe entenderse también como una organización, es decir una entidad conformada por diferentes departamentos perfectamente coordinados entre sí.

Como vemos, la organización en todos los departamentos de la empresa es esencial para el avance de la misma.

En el caso de Óptica Kike's. por tratarse de una empresa que se dedica a la venta de armazones, solares y oftálmicos, micas, lentes de contacto, revisión para la detección de anomalías oculares (como son la miopía, el astigmatismo, la presbicia, o la hipermetropía) la necesidad de coordinación el procedimiento interno enfocado a el departamento de ventas, optometría y laboratorio óptico, encargado de calificar ventas, seleccionar las estrategias de venta, control del inventario, estado del mercado y contacto con la clientela- y la gente que labora en esa área.

El dueño gerente del negocio debe conocer a fondo tanto él como sus empleados los procesos de organización respectivos para el pleno alcance de los objetivos de dicho departamento. A continuación, se detalla algunos de los conceptos importantes que se debe tener en cuenta

Control Interno.

Según Contadores (2015), control interno es un proceso a seguir de una forma ordenada que designa la junta directiva, los gerentes o propietarios de la entidad, se lo aplica de forma interna para el logro de los objetivos.

Tabla 1 Objetivos de control interno

Objetivo 1	Objetivo 2	Objetivo 3	Objetivo 4
Eficacia y eficiencia en el desarrollo de las operaciones	Fiabilidad de información operativa y económica	Protección de los recursos de la entidad.	Aplicación de las leyes y normas establecidas.

Son objetivos principales que ayuda al buen desempeño de la organización.

Evaluación de Riesgos

Consiste en identificar si la organización está cumpliendo con los objetivos propuestos, si se identificare alguno se lo gestionara, analizara y controlara.

Procedimientos de control.

Son políticas y procedimientos que se emiten por la dirección de la organización y consiste en el cumplimiento de los objetivos.

Manual de Procesos y Procedimientos

Es un documento que contiene información ordenada y sistemática sobre los procedimientos que debe tomar en cuenta para el desarrollo de las actividades que se realizan en la organización.

Indicadores de gestión

Los indicadores de gestión son valores que miden el comportamiento de las ventas y del servicio para poder ser comparados con alguna referencia, como datos de mercado, datos históricos de nuestros resultados, datos generales de la empresa, simplemente objetivos marcados. Las desviaciones de estos nos ayudaran a tomar decisiones, así como a adoptar acciones correctivas y estratégicas.

Utilidad de los indicadores de gestión

Podemos dar varias utilidades a esta información, por ejemplo:

Identificar y tomar decisiones: Sobre problemas operativos y comerciales. Los datos son fundamentales para analizar nuestros procesos y saber dónde tenemos que mejorar.

Medir grado de competitividad: De la empresa o centro frente a sus competidores directos o frente al mercado. Contar con referencias o patrones preestablecidos con las que compartamos nos puede ofrecer información sobre el potencial de mejora en cada área. Siempre debemos perseguir el objetivo situarnos muy por encima de la media que esta mide tanto las empresas eficientes con buenos resultados como las que tienen procesos ineficientes y resultados muy negativos

Tabla 2 Indicadores de Gestión

INDICADORES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	FORMULAS F
1. Rentabilidad por producto	Margen / total de ventas
2.- Índice de comercialidad	Venta del producto / ventas totales

3.2 Marco Metodológico

La investigación requiere describir cada una de las técnicas y el procedimiento metodológico a utilizar, por tal motivo en este apartado se enunciará cada uno. Según (Roberto Hernández Sampiere, 2006) se entiende que la investigación que se está desarrollando por su finalidad se plantea como:

Básica, su objetivo es descubrir las relaciones existentes entre las variables del problema, permitiendo de esta manera obtener información objetiva del mismo; información que luego servirá para sentar la base teórica en el desarrollo y aplicación de una solución.

Aplicada, puesto que su función es poner en acción el conocimiento adquirido de una manera práctica y efectiva, en este caso, mediante la proposición de un Manual de procedimientos para el buen manejo administrativo del departamento de ventas, optometría y laboratorio de Óptica Kikes.

Por el grado de conocimiento como:

Revisando el libro de (Villada, 2008) se conoce que la investigación.

Exploratoria, puesto que su aplicación nos permite apreciar las características del fenómeno de estudio en todos sus aspectos. Con ello se podrán establecer prioridades en la investigación, así como plantear hipótesis susceptibles de verificación.

Descriptiva, porque nos permite definir los métodos y técnicas (observación, encuesta...) a utilizar para medir las características esenciales del problema y sus manifestaciones;

Por el contexto:

De campo, porque la investigación se llevará a cabo de manera directa en el local; recabando información de parte de los involucrados en la problemática, suficiente para validar el proceso investigativo.

Por el diseño:

Cualitativo, porque gracias a su característica holística nos permite estudiar en toda su dimensión el ambiente natural del problema de estudio, explicando la existencia, significado y origen del mismo.

Cuantitativo, porque se pretende hacer una medición objetiva de los resultados de la investigación a través del análisis estructurado y sistemático de la información.

3.3 Población y Muestra

Para el desarrollo de la población. Se toma en cuenta a las personas que conforman la óptica de forma directa e indirectamente puesto que ocasiones son rotativos colaboradores en el departamento de ventas, optometría, laboratorio. A continuación, se detalla la nómina de las personas que colaboran en la óptica el cual está conformado por 7 personas. Entonces la población el departamento va a ser considerado como la muestra. Esta será la base para la elaboración del manual de procesos y procedimiento que mejorará la actividad comercial de la óptica.

Tabla 3 Nómina del personal que labora

No	NOMBRE	CARGO
1	Enrique Israel Palomino Camarillo	Gerente General
2	Esther F. Méndez Cervantes	Administradora/Cobranza
3	Andrea E. González de Anda	Ventas/Publicidad.
4	Cesar Daniel Esparza Lozano	Optometría
5	Erick Palomino Rodarte	Laboratorio
6	Héctor Camarillo Medina	Vendedor/Relaciones Pub.
7	Norma Angelica Ramírez Martínez	Contabilidad (Externo)

Fuente: Administración Óptica Kike's

Los datos tomados de la óptica son las personas que laboran es el universo que se utiliza para el estudio, a continuación, se detalla el estudio de un universo pequeño y

muy importante para su desarrollo. Entonces la población con la que vamos a trabajar es:

Tabla 4 Estudios de Población y muestreo

Nombre de las áreas	Totalidad
Gerente General	1
Administradora/ Cobranza	1
Ventas/publicidad	1
Optometrista	1
Laboratorio	1
Relaciones Publicas	1
Contabilidad	1
Total	7

Fuente: *Administración Óptica Kike's*

Se toma en cuenta todo el personal que labora, para el desarrollo del estudio.

3.4 Los Métodos y Técnicas

El método teórico que se plasma en esta investigación es el Lógico-inductivo porque se analizará los aspectos particulares del problema para llegar a una conclusión general.

Observación. - Este camino conlleva a seleccionar el objetivo principal de la investigación evidenciar la falta de un manual de proceso y procedimiento del departamento de ventas, optometría y laboratorio Óptica Kike's en el cual se elaboró de forma directa, la técnica que se aplica es la encuesta que se le hizo de una a la población total de Ópticas Kike's

3.5 Resultados

Encuesta aplicada

La siguiente encuesta es para hacer un sondeo de los procesos y procedimientos que se llevan actualmente en la óptica, entre los empleados:

Nombre		Fecha	
Área		Comercial	

OBSERVACION. - Se pretende evaluar el entorno del departamento de ventas, optometría y laboratorio óptico con respecto a las tareas que se designan al personal que labora.

Marque con una X la respuesta que usted crea conveniente.

1 ¿Conoce usted por escrito los procedimientos de las asignaciones diarias a seguir dentro del departamento de ventas, optometría y laboratorio óptico?

Sí No

2 ¿Cómo calificaría usted los procedimientos que se realizan antes de una venta?

3 Excelente Buena Regular

4 ¿Cree usted que sería factible aplicar mejoras o nuevas estrategias de control?

Sí No

5 ¿Conoce usted de algún método que se utiliza para el control de inventario?

6 Sí No

5 ¿Que métodos de control de inventario utilizan?

Kardex Libro de control Software

6 ¿Cree usted que son eficientes los métodos utilizados para el control de inventario?

Sí No

7 ¿Para laborar en la óptica se tienen que tener un nivel de escolaridad?

Profesional

Bachiller

Amigo del Propietario

8 ¿Cuál es nivel de conocimiento que tiene el personal, para desempeñar sus tareas en el departamento de venta?

Alto

Medio

Bajo

9 ¿Cuál es nivel de conocimiento que tiene el personal, para desempeñar sus tareas en el departamento de optometría?

Alto

Medio

Bajo

10 ¿Cuál es nivel de conocimiento que tiene el personal, para desempeñar sus tareas en el departamento de laboratorio óptico?

Alto

Medio

Bajo

11 ¿Usan indicadores de gestión en la óptica?

Sí

No

12 ¿Cómo miden el desempeño del comercial?

Indicadores de Gestión Aumento de las ventas en el año

Disminución de los costos

Los resultados obtenidos a través del proceso investigativo y /o de encuesta, demuestra que:

1.- ¿Conoce usted por escrito los procedimientos de las asignaciones diarias a seguir dentro del departamento de ventas, optometría y laboratorio óptico?

Tabla 5 Distribución sumatoria sobre el conocimiento por escrito de los procedimientos a seguir en el Departamento de ventas, optometría y laboratorio

Opciones	Resultados	Porcentajes
No	7	100%
Si	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Administración Ópticas Kike´s



Fuente: Administración Óptica Kikés

Figura 2. Distribución porcentual sobre el conocimiento por escrito de los procedimientos a seguir en el Departamento de ventas

Análisis. - El 100% de los encuestados no realizan las tareas siguiendo un procedimiento ordenado por lo tanto se entiende que las ventas que realizan son eventuales no hay una meta fijada, un objetivo dispuesto a llegar. Es así que el diseño de un manual de proceso y procedimiento será muy favorable para su desempeño laboral.

2.- ¿Cómo calificaría usted los procedimientos que se realizaran antes de una venta?

Tabla 6 Distribución sumatoria de la opinión de los colaboradores en base a los procedimientos a realizarse antes de una venta

Opciones	Resultados	Porcentajes
Excelente	1	8%
Bueno	4	50%
Regular	2	42%

Total	7	100%
--------------	----------	-------------

Fuente: Administración Ópticas Kike's



Fuente: Administración Óptica Kike's

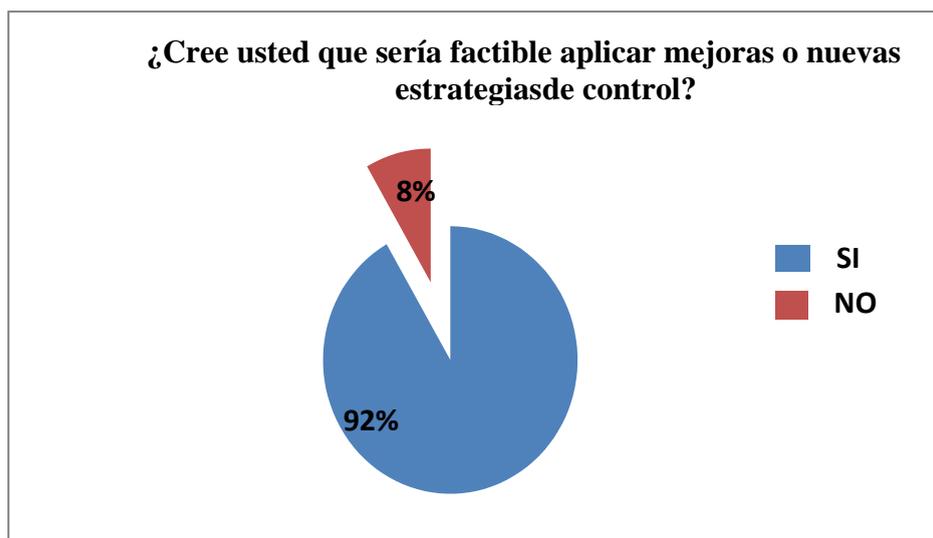
Figura 3. Distribución porcentual de la opinión de los colaboradores en base a los procedimientos a realizarse antes de una venta

Análisis. - El 8% de los encuestados dicen que los procedimientos que se realizan son excelentes, el 42% regulares y el 50% bueno, conociendo estos resultados se entiende que el nivel de venta no se afecta, sabiendo que bueno no es un calificativo de nivel bajo. Pero sin embargo lo excelente es lo que se requiere alcanzar en todo negocio para fin común.

3.- ¿Cree usted que sería factible aplicar mejoras o nuevas estrategias de control?

Tabla 7 Distribución sumatoria de la opinión de los colaboradores en base a la factibilidad de aplicar nuevas estrategias de control

Opciones	Resultados	Porcentajes
Si	6	92%
No	1	8%
Total	7	100%



Fuente: Administración Óptica Kike's"

Fuente: Administración Óptica Kike's

Figura 4. Distribución porcentual de la opinión de los colaboradores en base a la factibilidad de aplicar nuevas estrategias de control

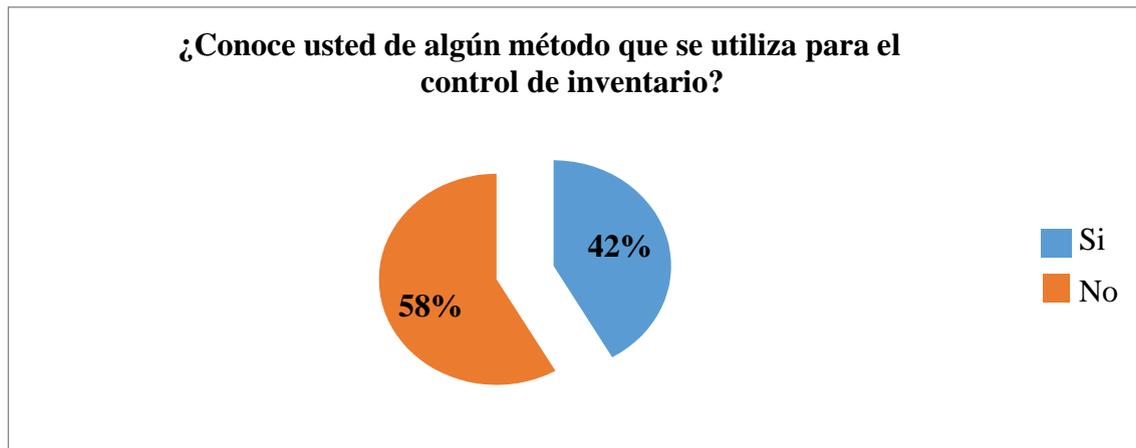
Análisis. - Se observa los resultados obtenidos el cual es 8% de los encuestados que no están de acuerdo con aplicar estrategias de control y el 92% que, si lo aceptan, es decir están conscientes que al departamento de ventas, optometría y laboratorio óptico, necesita de una estrategia el cual ayudara al desarrollo de la actividad comercial.

4.- ¿Conoce usted de algún método que se utiliza para el control de inventario?

Tabla 8 Distribución sumatoria de la opinión de los colaboradores en base al conocimiento de algún método para el control de inventario.

Opciones	Resultados	Porcentajes
Si	3	42%
No	4	58%
Total	7	100%

Fuente: Administración Óptica kikes



Fuente: Administración Óptica Kike's

Figura 5. Distribución porcentual de la opinión de los colaboradores en base al conocimiento de algún método para el control de inventario.

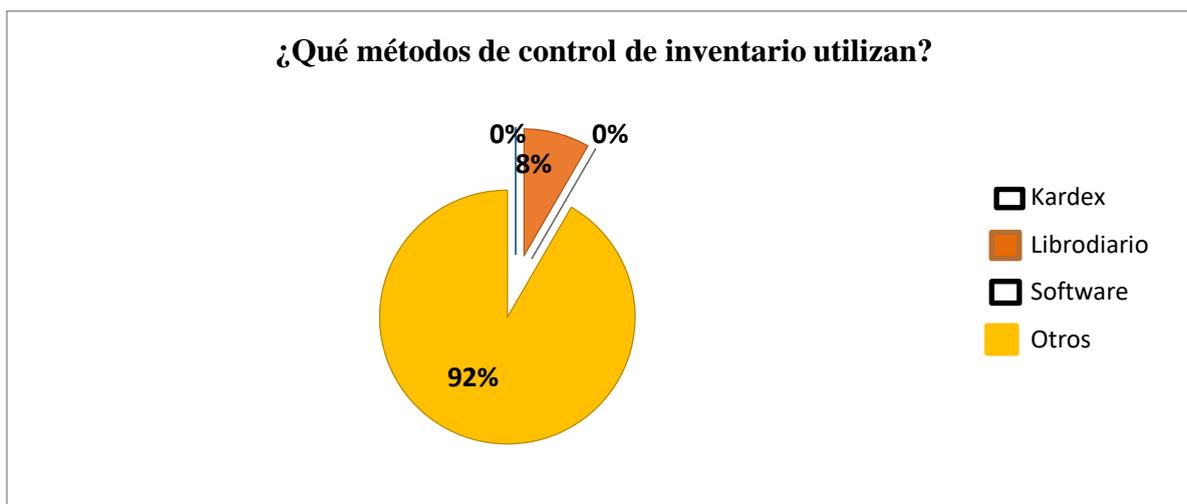
Análisis.- los conocimientos de un método para el control de inventario se refleja en un 42% de toda la población es decir que si realizan un control, pues esto lo hacen por eventos diarios, es decir si un cliente compra una mercadería solo lo verifican por una factura que se realiza o por la mercadería que ya no hay en el local y el 58% restante son personas que no conoce de los controles de inventario, siendo este la mayoría es factible el manual de procedimiento.

5.- ¿Qué métodos de control de inventario utilizan?

Tabla 9 Distribución sumatoria de la opinión de los colaboradores en base al método de control que utilizan para el control de inventario

Opciones	Resultados	Porcentajes
Kárdex	0	0%
Libro diario	1	8%
Software	0	0%
Otros	6	92%
Total	7	100%

Fuente: Administración Óptica Kike's



Fuente: Administración Óptica Kike's

Figura 6. Distribución porcentual de la opinión de los colaboradores en base al método de control que utilizan para el control de inventario.

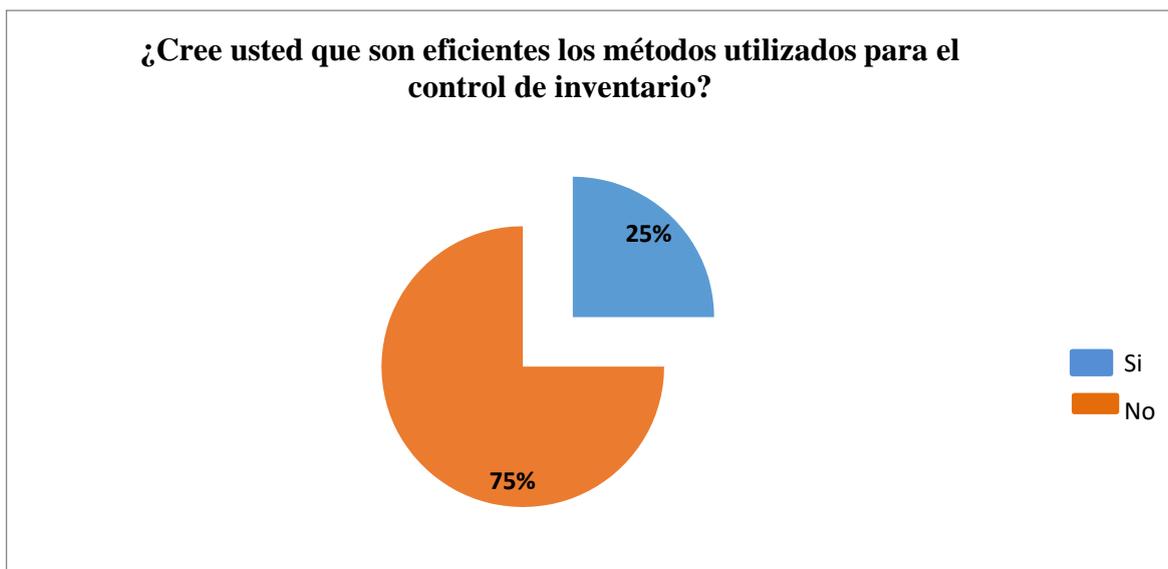
Análisis. - El resultado tabulado que se observa es de 92% de la no utilización de un método para el control de inventario esto representa un riesgo para la óptica ya que el inventario se puede extraviar y no habría como mostrar su existencia y 8% que se utiliza libro diario estos pueden registrar en un cuaderno la mercadería que sale o ingresa a bodega o al departamento de venta. La solución está en dar a conocer por escrito los procedimientos para registrar la mercadería.

6.- ¿Cree usted que son eficientes los métodos utilizados para el control de inventario?

Tabla 10 Distribución sumatoria de la opinión de los colaboradores en base al método eficiente que puede ser utilizado para el control de inventario

Opciones	Resultados	Porcentajes
Si	2	25%
No	5	75%
Total	7	100%

Fuente: Administración Óptica Kike's



Fuente: Administración Óptica Kike's

Figura 7. Distribución porcentual de la opinión de los colaboradores en base al método eficiente que puede ser utilizado para el control de inventario.

Análisis. - En el grafico anterior se conoció que no utilizan un método de control eficiente, ya que se lo realizaría mediante el registro que podría ser un cuaderno o la factura de la venta que realizo por tal razón se grafica con el 75% de no ser factible el método utilizado y solo el 25% de que si es útil el método que utilizan se pueden entender que quizás lo acepten por la falta de conocimiento.

7.- ¿Cuál es el nivel de educación exigida para laborar en Óptica Kike's?

Tabla 11 Distribución sumatoria de la opinión de los colaboradores en base al nivel de educación exigida para laborar en la óptica

Opciones	Resultados	Porcentajes
Licenciatura	2	8%
Bachillerato	5	92%
Secundaria	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Administración Óptica Kike's

¿Cuál es el nivel de educación exigida para laborar en el Ópticas Kike's?



Fuente: Administración Óptica kike's

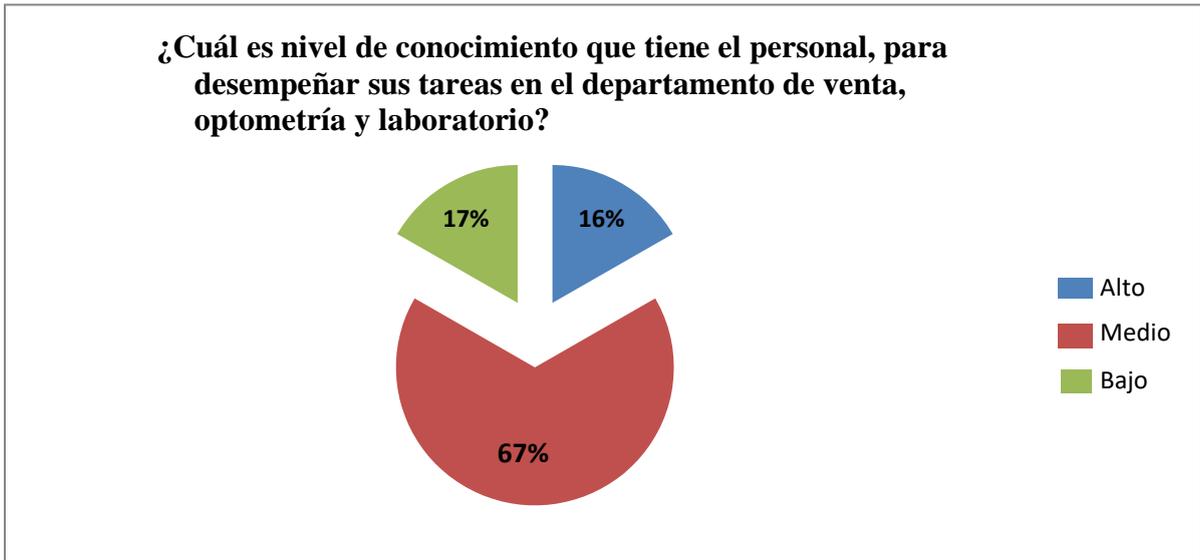
Figura 8. Distribución sumatoria de la opinión de los colaboradores en base al nivel de educación exigida para laborar en el almacén.

Análisis. - El 92% de las personas que laboran en el comercial es solo bachiller, por tal razón no se refleja un buen manejo de las ventas, sería favorable que se incluyera más personas con título de tercer nivel puesto que serían personas con conocimiento que aportarían al crecimiento comercial, abrir mercados donde expandir las ventas y el convencimiento a los clientes.

8.- ¿Cuál es nivel de conocimiento que tiene el personal, para desempeñar sus tareas en el departamento de venta, optometría y laboratorio?

Tabla 12 Distribución sumatoria de la opinión de los colaboradores en base al nivel de conocimiento para el desempeño de sus funciones

Opciones	Resultados	Porcentajes
Alto	1	16%
Medio	4	67%
Bajo	2	17%
Total	7	100%



Fuente: Administración Óptica kike´s

Figura 9. Distribución porcentual de la opinión de los colaboradores en base al nivel de conocimiento para el desempeño de sus funciones.

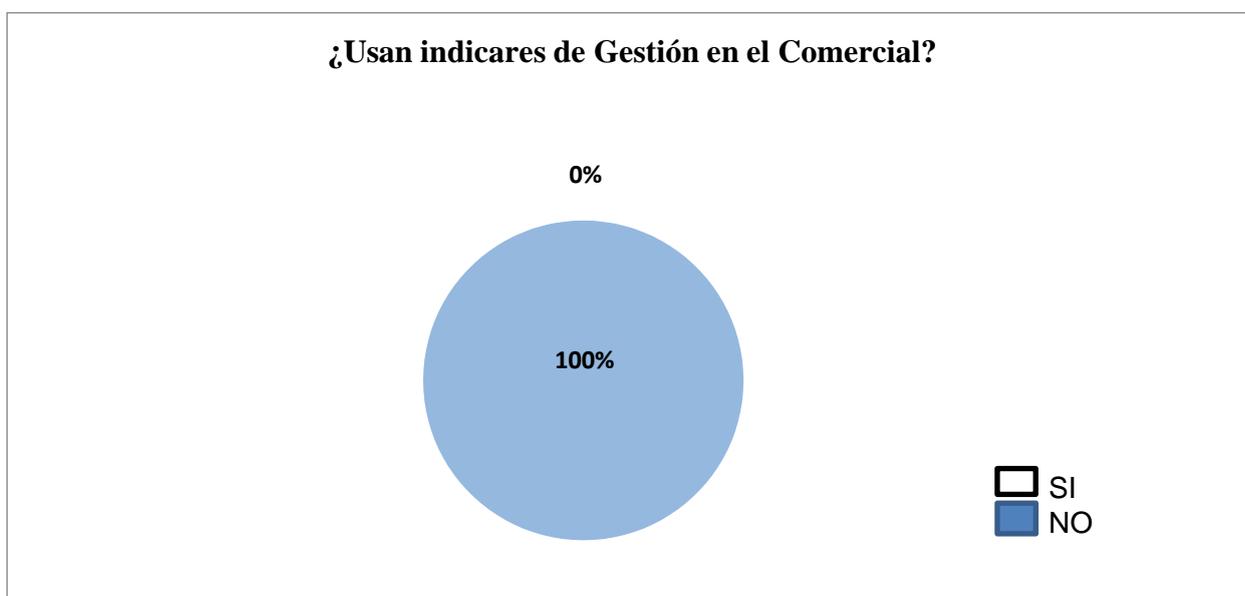
Análisis. - Un pequeño número de personas que es el 16% de personas con conocimiento para desempeñar actividades en el departamento de ventas, optometría y laboratorio este es muy bajo, si se quiere tener un negocio con éxito en mercado debería elevarse y 67% con conocimiento medio lo cual no es eficiente

9.- ¿Usan indicadores de Gestión Comercial?

Tabla 13 Distribución sumatoria de la opinión de los colaboradores en base al uso de indicadores de Gestión Comercial

Opciones	Resultados	Porcentajes
Si	0	%
No	7	100%
Total	7	100%

Fuente: Administración Óptica kike´s



Fuente: Administración Óptica kike´s

Figura 10. Distribución porcentual de la opinión de los colaboradores en base al uso de indicadores de Gestión Comercial

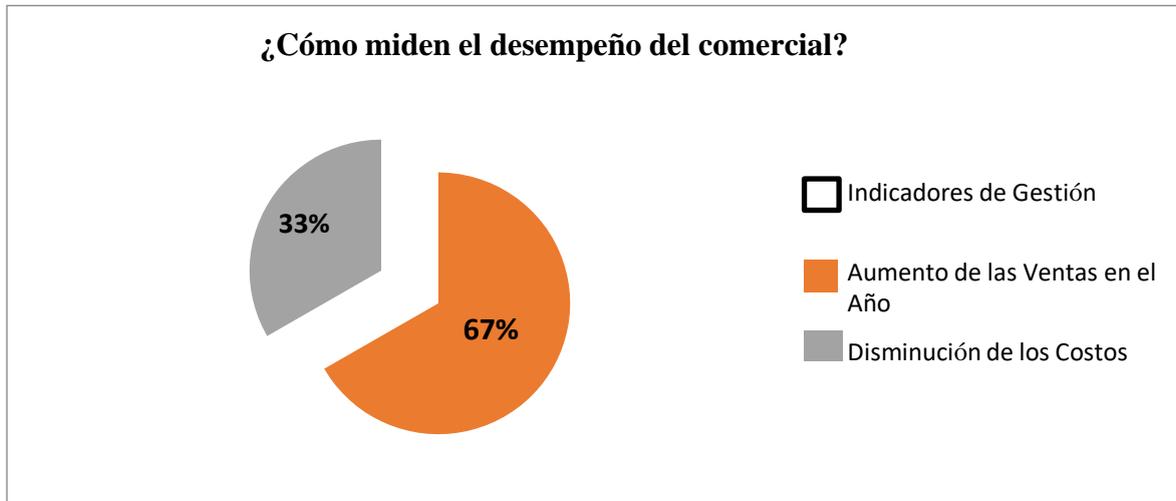
Análisis. - observando que el 100% de los resultados es desfavorable que siendo una óptica que da créditos no se use los indicadores de gestión, si la aplicación se aceptara ayudara a medir los costos y proyectar las ventas para un mejor desarrollo comercial.

10.- ¿Cómo miden el desempeño de la óptica?

Tabla 14 Distribución sumatoria de la opinión de los colaboradores en base al método que utilizan para medir el desempeño de óptica Kikes

Opciones	Resultados	Porcentajes
Indicadores de Gestión	0	0%
Aumento de las ventas en el año	5	67%
Disminución de costos	2	33%
Total	7	100%

Fuente: Administración Óptica kike´s



Fuente: Administración Óptica kike´s

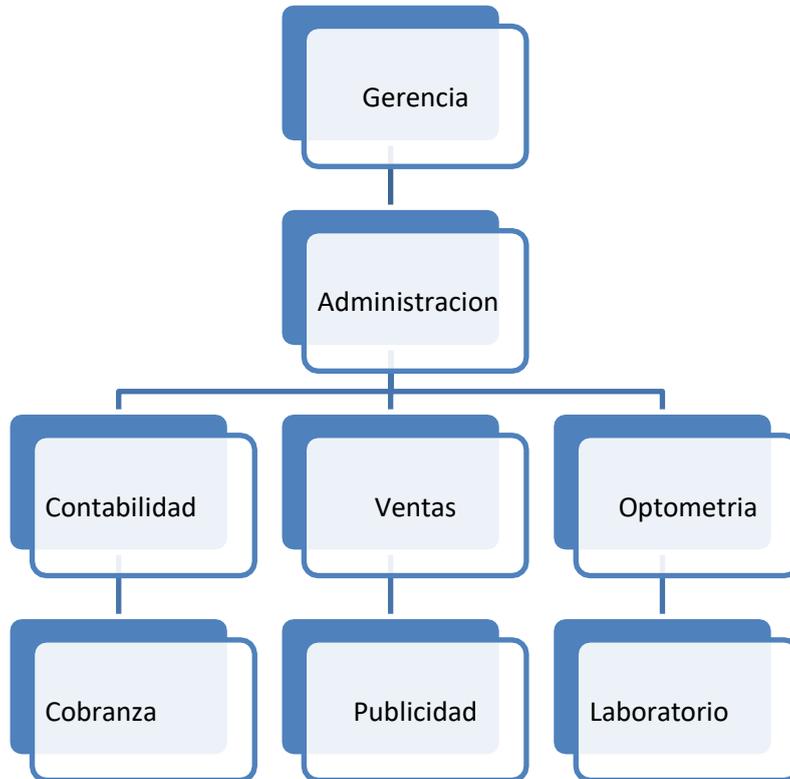
Figura 11. Distribución porcentual de la opinión de los colaboradores en base al método que utilizan para medir el desempeño del comercial

Análisis. - El 67% de desempeño o resultado que se mide es por las ventas que se realizan y que para ello una manera de medir el crecimiento en ventas o el crecimiento económico, se recomienda que para lograr la estabilidad en el mercado se debe medir por medio de indicadores de gestión.

Scarilli, Juan Manuel. (21 de Enero de 2015). *La importancia de un excelente servicio al cliente y las encuestas de satisfacción*. Obtenido de MarketingDirecto:
<http://www.marketingdirecto.com/punto-de-vista/la-columna/la-importancia-de-un-excelente-servicio-al-cliente-y-las-encuestas-de-satisfaccion-juan-manuel-scarilli>

CAPITULO IV DESARROLLO

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL OPTICA KIKES



De manera adicional, se propone la siguiente Estructura Organizacional para Óptica Kike's, la misma que permite tener identificada de manera formal las diversas áreas operativas con la que cuenta el negocio, factor principal para establecer las responsabilidades y obligaciones del personal colaborativo plasmadas en el Organigrama Funcional, induciéndolos a un mejor desempeño en favor del crecimiento organizacional de manera sostenible.

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE OPTICA KIKE'S

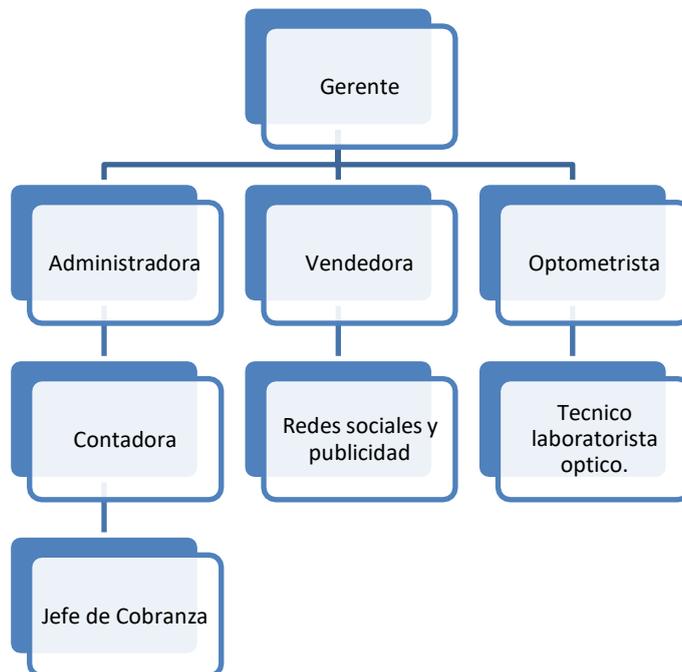


DIAGRAMA DE FLUJOS

VALORACION OPTICA

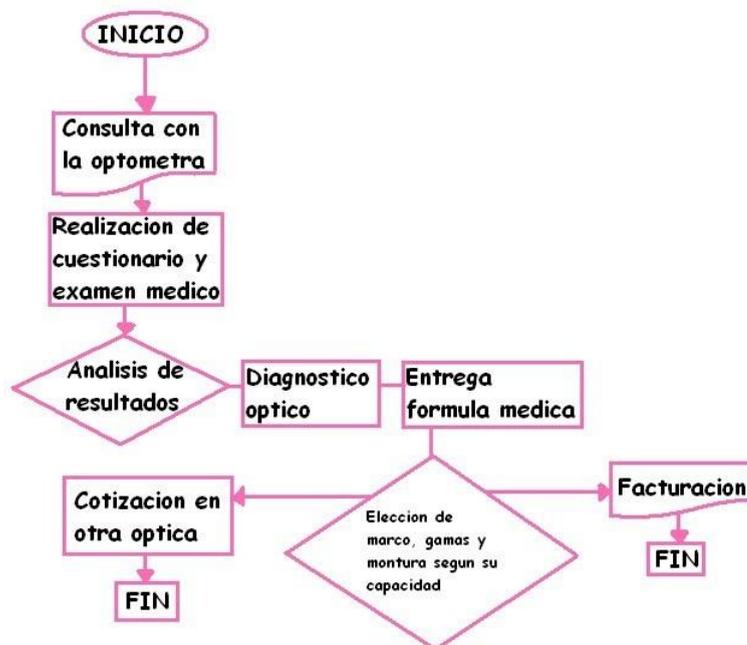


DIAGRAMA PARA PROCESO DE VENTAS

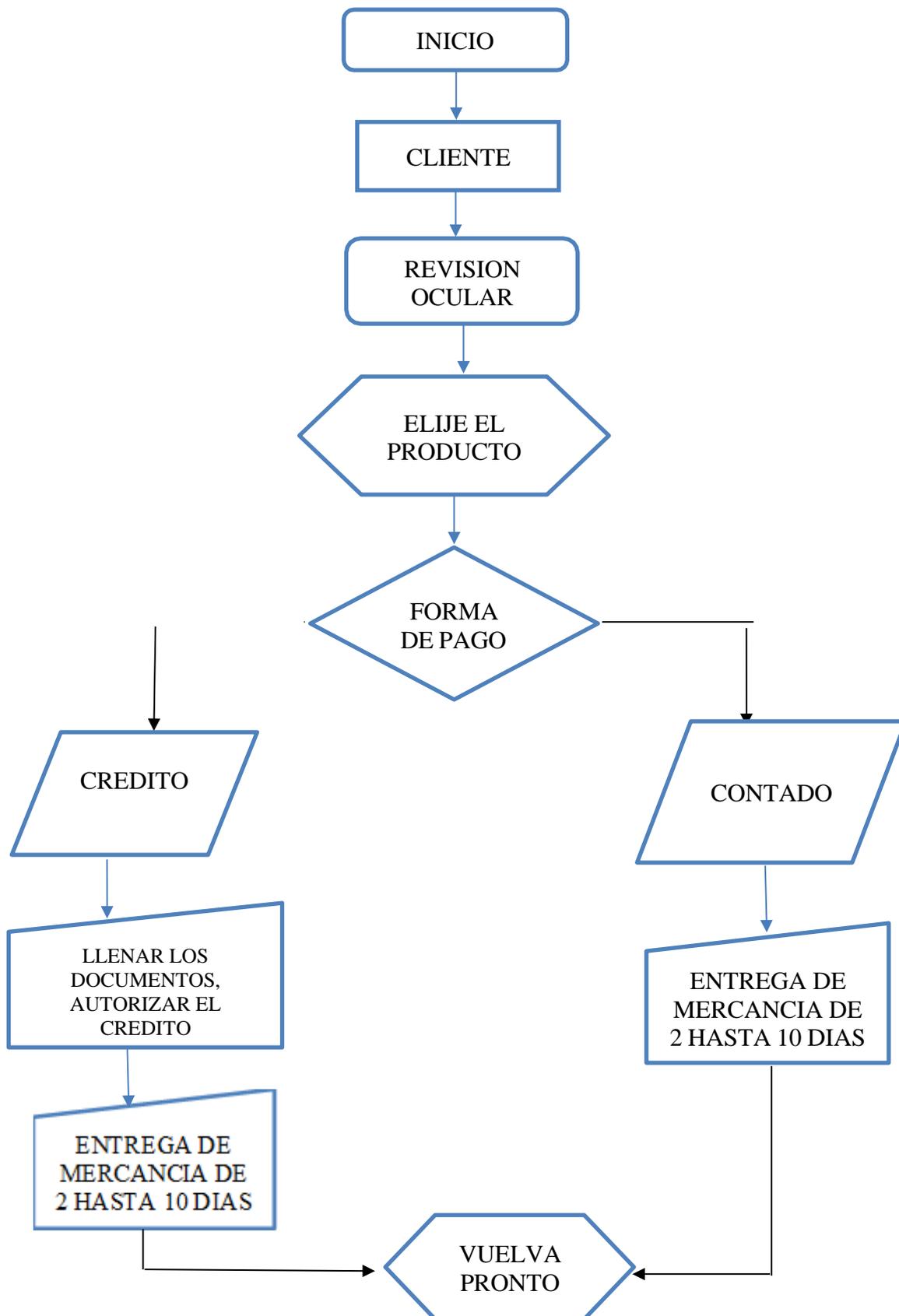
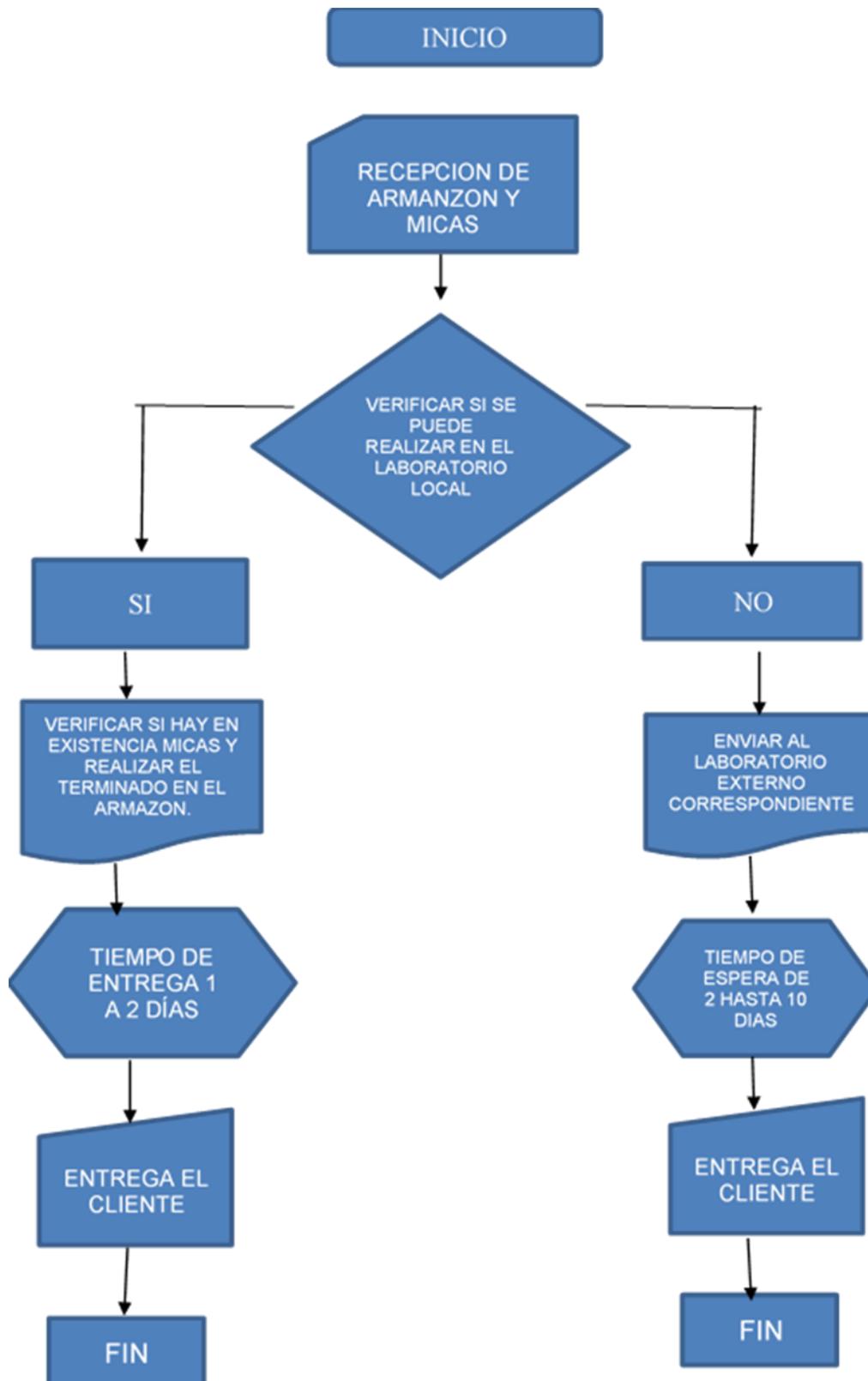


DIAGRAMA PARA EL PROCESO DE LABORATORIO OPTICO



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic	Ene
<p>PLANEACION</p> <p>Designar al responsable de proyecto. Investigación Preliminar Establecimiento de objetivo para la elaboración del manual Elaboración de programa de trabajo Autorización el programa de trabajo Integración del equipo de trabajo.</p>						
<p>TECNICAS DE INVESTIGACION</p> <p>Cuando se tiene determinada el área en la que se va a obtener información, se establecen las técnicas adecuadas de levantamiento de información, que permitirán aclarar la información que, por alguna causa, no esté clara. Por ello, aquí se establecen las estrategias necesarias para hacer el levantamiento de la información, ya sea documental o de campo; es necesario aplicar un cuestionario diagnóstico con el fin de obtener la información necesaria para conocer el sistema y los documentos que se generan en él. El levantamiento de la información documental y de campo se puede hacer de la siguiente manera:</p> <p>Investigación Documental Entrevistas Cuestionarios</p>						

Observación directa.						
<p align="center">ANALISIS DE INFORMACION</p> <p>Una vez que ya se cuenta con la información, es necesario llevar a cabo los pasos siguientes: conocer la situación que se analiza, describirla, descomponerla o desmenuzarla, examinarla, criticarla, comprenderla, depurarla, ordenarla, clasificarla y, por último, definir las relaciones (¿Qué se hace? ¿Cómo se hace? ¿Cuándo se hace? ¿Quién lo hace?). A partir de ahí, se pueden integrar los procedimientos.</p>						
<p>ESTRUCTURA DE PROCEDIMIENTO:</p> <p>El siguiente trabajo es sistematizar toda esta información hasta construir los procedimientos de la organización o del área en cuestión; y, en su caso, una vez diagramados, se pueden analizar y proponer las mejoras, si es que la autoridad tiene ese objetivo. En caso de que el cambio no sea la intención de la autoridad, entonces el simple hecho de identificar los procedimientos, por escrito y diagramado, es suficiente, porque es preferible la forma en que se hacen, a ningún registro.</p> <p>De esta forma cada procedimiento será integrado mediante:</p> <p>Carátula de identificación del procedimiento</p>						



<p>Objetivo</p> <p>Normas de operación</p> <p>Alcance</p> <p>Descripción narrativa</p> <p>Análisis de la información</p> <p>Diagrama de flujo</p> <p>Anexos</p>					
<p>VALIDACION:</p> <p>Cuando la información ya se analizó, se integra en una carpeta para que el responsable de llevar a cabo el procedimiento determine si se comprendió el procedimiento o no. Utilizar una carpeta de argollas es lo mejor porque así sólo se cambiaría el procedimiento que sufriera un cambio y no todo el documento.</p> <p>Cuando ya se integró la información, se lleva al área correspondiente para confirmar que el procedimiento se representó como se hace en la realidad; si está bien, se firma en revisión; si no, se hacen los cambios sugeridos por el responsable y se vuelve a llevar para su aprobación final. Ya que está revisado por el responsable, entonces se realiza la integración del manual y se elaboran las copias necesarias.</p>					
<p>ESTRUCTURA DEL MANUAL</p> <p>Ya que los procedimientos están revisados por el responsable, entonces se realiza la integración del manual y se elaboran las</p>					



<p>copias necesarias, desarrollando los siguientes apartados del manual:</p> <p>Carátula o portada</p> <p>Índice o contenido</p> <p>Introducción</p> <p>Objetivo del manual</p> <p>Relación de procedimientos</p> <p>carátula del primer procedimiento</p> <p>Estructura del procedimiento</p> <p>Glosario de los términos o palabras que aparecen en los procedimientos</p> <p>Personal que intervino</p> <p>Directorio</p>						
<p>AUTORIZACIÓN INTERNA Y REGISTRO</p> <p>Se lleva el manual para su autorización y se reparten las copias a las personas involucradas; junto con el manual de procedimientos, se entrega una serie de recomendaciones o sugerencias para que se considere el mejoramiento de los procedimientos. También se sugiere la planeación del cambio; posteriormente, se lleva a cabo la implementación; se hace una evaluación de su aplicación en forma aleatoria y, si no se aplica de acuerdo con lo estipulado, se dan unas sugerencias y se establecen las medidas correctivas.</p>						



CAPITULO V

RESULTADOS

Como resultado de la investigación para realizar el Manual de Procesos y Procedimientos para el control de las áreas de Ventas, Optometría y Laboratorio Óptico, se hizo primeramente una encuesta para poder definir qué tanta información tenía cada uno de los empleados o colaboradores de dicha empresa, en cuanto a los procesos y procedimientos, con esta información se dio procedimiento a realizar un Manual de Funciones de la Óptica y como resultado obtener los puestos definidos.

Objetivo Propuesto	Resultado Esperado
Elaboración de Manual de Funciones	Manual de Funciones, perfil de cada puesto en la empresa.
Elaboración de Diagramas	Diagrama de Flujos de cada área.
Elaboración de Manual de Procesos y Procedimientos.	Manual de Procesos y Procedimientos para el control de las áreas de ventas, optometría y laboratorio óptico.
Implementación del Manual de Procesos y Procedimientos.	Practicar en cada área el manual.

MANUAL DE FUNCIONES DE OPTICA KIKE'S

PERFIL DEL PUESTO	
CARGO	Gerente General
Supervisa a:	Administrador, Ventas y personal colaborativo de cada dependencia.
Responde a:	Propietarios
Formación Académica:	Lic. Optometría, Lic. Administración de Empresas, Ing. En Gestión empresarial.
Conocimientos:	Optometría, Administración, Contabilidad, Economía, Finanzas, Recursos Humanos, marketing.
Experiencia:	5 años en Dirección, Administración y Optometría.

Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Liderazgo. ➤ Trabajo en equipo. ➤ Excelentes relaciones personales. ➤ Pensamiento crítico. ➤ Capacidad analítica. ➤ Visión en la toma de decisiones. ➤ Flexibilidad y proactividad.
Responsabilidad Principal:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ejercer la representación legal de la empresa. ➤ Cumplir y hacer cumplir las decisiones adoptadas por los propietarios. ➤ Incentivar el apoyo de las actividades empresariales. ➤ Toma de decisiones sobre el proceso de operatividad del comercial. ➤ Ejercer las demás atribuciones en relación al Estatuto y Reglamento interno del comercial.
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Representar a la sociedad, ante terceros y autoridades del orden administrativo y legal. ➤ Proponer el nombramiento y remoción de los representantes legales suplentes. ➤ Definir y ajustar cargos de manera conjunta con las áreas. ➤ Dirigir las relaciones laborales de la entidad. ➤ Ejecutar actos, contratos, operaciones dentro del objeto social. ➤ Autorizar la firma de documentos públicos. ➤ Toma de decisiones que se ajuste a la conservación de bienes sociales. ➤ Supervisar el accionar de los empleados en la parte administrativa y operacional. 	



PERFIL DEL PUESTO	
CARGO	Administrador(a)/cobranza
Supervisa a:	Personal colaborativo de cada área
Responde a:	Gerente y/o propietarios
Formación Académica:	Lic. Administración de Empresas, Ing. Gestión Empresarial, Contaduría Pública.
Conocimientos:	Administración, Contabilidad, Economía, Finanzas, Recursos Humanos.
Experiencia:	5 años en Áreas Administrativa. Asistente de Dirección.
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Liderazgo. ➤ Trabajo en equipo. ➤ Excelentes relaciones personales. ➤ Pensamiento crítico. ➤ Capacidad analítica. ➤ Visión en la toma de decisiones. ➤ Flexibilidad y proactividad.
Responsabilidad Principal:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumplir y hacer cumplir las decisiones adoptadas por la Gerencia. ➤ Incentivar el apoyo de las actividades empresariales. ➤ Presentar informes mensuales a la Gerencia. ➤ Toma de decisiones sobre el proceso de operatividad del comercial. ➤ Ejercer las demás atribuciones en relación al Estatuto y Reglamento interno del comercial. ➤ Garantizar la facturación y cobranza de los productos y mercaderías vendidas a los clientes. ➤ Realizar un análisis de las Cuentas Corrientes. ➤ Controlar los indicadores de la cartera vencida. ➤ Elaborar reportes e informes estadísticos para la toma de decisiones a nivel gerencial.

FUNCIONES

- Definir y ajustar cargos de manera conjunta con la Gerencia.
- Dirigir las relaciones laborales de la entidad.
- Proponer la ejecución de actos, contratos, operaciones dentro del objeto social.
- Autorizar la firma de documentos administrativos basados en su competencia.
- Presentar balances en diferentes períodos de tiempo a la Gerencia.
- Toma de decisiones que se ajuste a la conservación de bienes sociales.
- Supervisar el accionar de los empleados en la parte administrativa y operacional.
- Administrar y gestionar la cartera de cobranza.
- Mantener contactos oportunos con proveedores para el análisis de los productos, calidad y condiciones de servicios.
- Coordinar la cobranza con los clientes que se encuentran en estados de morosidad.
- Clasificar la cobranza por los niveles de morosidad y capacidad de pago.
- Administrar, gestionar y seguir la cartera corriente, morosa, judicial y extra judicial del comercial.
- Aplicar herramientas de medición que facilite la lectura de los mandos superiores de la gestión de cobranzas y el desempeño de su equipo a cargo.
- Verificar de manera constante los saldos y pagos realizados con los reportes de cobranza emitidos por su personal a cargo.

PERFIL DEL PUESTO	
CARGO	Vendedor y atención al cliente
Supervisa a:	Ninguno
Responde a:	Gerente, Administrador.
Formación Académica:	Bachiller, Ing. Marketing y Publicidad o áreas relacionadas del servicio al cliente.
Conocimientos:	Atención al cliente, estrategias de ventas.
Experiencia:	2 años en cargos similares.
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Liderazgo. ➤ Trabajo en equipo. ➤ Excelentes relaciones personales. ➤ Pensamiento crítico. ➤ Capacidad analítica. ➤ Visión en la toma de decisiones. ➤ Flexibilidad y proactividad. ➤ Excelente dominio de comunicación. ➤ Asertividad. ➤ Emprendedor. ➤ Organizado.
Responsabilidad Principal:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Garantizar la captación y fidelización de los clientes. ➤ Proveer la atención a los clientes dentro de los ámbitos de eficiencia y eficacia operativa. ➤ Garantizar la satisfacción de las necesidades de los clientes. ➤ Proyectar la imagen corporativa basadas en los principios de atención al cliente. ➤ Proporcionar información óptima de las características y promociones de los productos puestos a la venta. ➤ Registrar las ventas realizadas de manera diaria.

FUNCIONES

- Comunicar adecuadamente a los clientes la información que la empresa preparó para ellos acerca de los productos y/o servicios que comercializa, como: mensajes promocionales, eslogan, información técnica, entre otras.
- Asesorar a los clientes acerca de cómo los productos o servicios que ofrece pueden satisfacer sus necesidades, así de cómo utilizarlos apropiadamente para que tengan una óptima experiencia con ellos.
- Retroalimentar a la empresa informando a los canales adecuados (como el departamento de ventas) todo lo que sucede en el mercado, entre los que se encuentra: las inquietudes de los clientes, requerimientos, quejas, reclamos, agradecimientos, sugerencias, y otros de relevancia.
- Conocer e informar las actividades de la competencia (introducción de nuevos productos, cambios de precio, bonificaciones, entre otros.
- Registrar las ventas realizadas y promover la emisión de sus respectivos comprobantes a ser entregados a los clientes.
- Garantizar la entrega y el traslado de la mercadería a los clientes en los
- plazos establecidos.

PERFIL DEL PUESTO	
CARGO	Optometrista
Supervisa a:	Ninguno
Responde a:	Gerente, Administrador
Formación Académica:	Licenciado en Optometría o a fines
Conocimientos:	Atención al cliente, revisión ocular a los pacientes
Experiencia:	1 año en cargos similares
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Liderazgo. ➤ Trabajo en equipo. ➤ Excelentes relaciones personales. ➤ Pensamiento crítico. ➤ Capacidad analítica. ➤ Visión en la toma de decisiones. ➤ Flexibilidad y proactividad. ➤ Excelente dominio de comunicación. ➤ Asertividad. ➤ Emprendedor. ➤ Organizado. ➤ Proactivo.
Responsabilidad Principal:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recepcionar a los clientes cuando llegan a la empresa ya sea por información o a revisión ocular ➤ Dar información veraz en la revisión ocular. ➤ Mantener el resguardo de la mercadería dentro de los aspectos de almacenaje, orden y limpieza. ➤ Garantizar la organización de los productos y mercaderías dispuestas a venta. ➤ Verificar la documentación de existencias de las mercaderías.

FUNCIONES

- Revisión ocular, servicios optométricos.
- Establecer el convenio de pago que más beneficie a la empresa.
- Comunicar adecuadamente a los clientes la información que la empresa preparó para ellos acerca de los productos y/o servicios que comercializa, como: mensajes promocionales, eslogan, información técnica, entre otras.
- Asesorar a los clientes acerca de cómo los productos o servicios que ofrece pueden satisfacer sus necesidades, así de cómo utilizarlos apropiadamente para que tengan una óptima experiencia con ellos.
- Retroalimentar a la empresa informando a los canales adecuados (como el departamento de ventas) todo lo que sucede en el mercado, entre los que se encuentra: las inquietudes de los clientes, requerimientos, quejas, reclamos, agradecimientos, sugerencias, y otros de relevancia.
- Conocer e informar las actividades de la competencia (introducción de nuevos productos, cambios de precio, bonificaciones, entre otros.
- Registrar las ventas realizadas y promover la emisión de sus respectivos comprobantes a ser entregados a los clientes.
- Garantizar la entrega y el traslado de la mercadería a los clientes en los
- plazos establecidos.

PERFIL DEL PUESTO	
CARGO	Laboratorista
Supervisa a:	Ninguno
Responde a:	Gerente, Administrador.
Formación Académica:	Bachiller y/o secundaria.
Conocimientos:	Técnicas de laboratorio óptico.
Experiencia:	1 año en cargos similares
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Liderazgo. ➤ Trabajo en equipo. ➤ Excelentes relaciones personales. ➤ Pensamiento crítico. ➤ Capacidad analítica. ➤ Flexibilidad y proactividad. ➤ Excelente dominio de comunicación. ➤ Asertividad. ➤ Emprendedor. ➤ Organizado. ➤ Proactivo.
Responsabilidad Principal:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Garantizar la entrega oportuna de los armazones y principalmente de la elaboración de las micas ➤ Mantener las herramientas y maquinas en estado adecuado.
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recepción, rotulado y almacenaje de los productos y mercaderías. ➤ Registrar los requerimientos de entrada y salida de micas. ➤ Organizar las tareas de almacenaje de micas. ➤ Registro de inventario y cierre en períodos de tiempos establecidos. 	

Dessler, G. (2011). La capacitación para el servicio al cliente. En G.

DESSLER, *Administración de Personal* (pág. 270). México: Pearson.

<https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/11324/T08698.pdf?sequence=8&isAllowed=y>

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE INVENTARIO.

Es primordial el buen manejo del inventario, para medir los recursos con el cual cuenta la óptica, de esto depende el área de ventas. Tener información usando la unidad monetaria como común denominador.

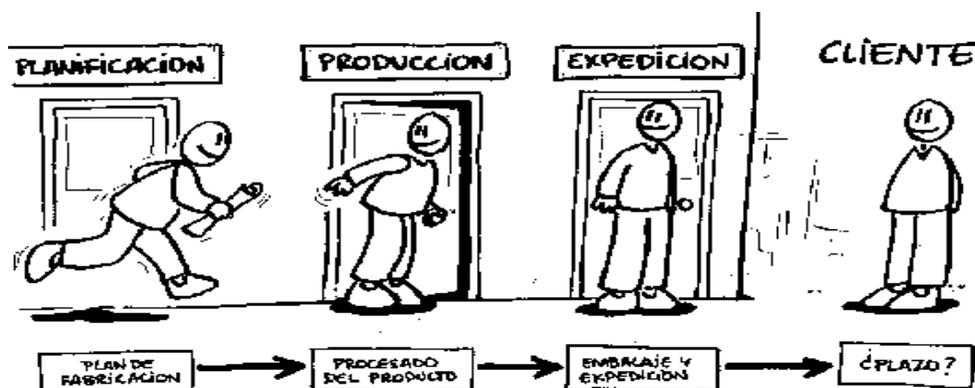
Las políticas que se deben conocer son:

- Impedir el almacenamiento de producto innecesario.
- Prevenir la escasez de productos más solicitados para la venta.
- El inventario que se comercialice debe de ser de buena calidad.

Procesos a seguir:

- Tener en consideración el stock de la mercadería, si existe faltante dar a conocer al supervisor o encargado del departamento.
- Controlar la existencia de inventario físicamente
- Supervisar el mínimo de mercadería en stock
- Supervisar que la mercadería se encuentre en buen estado, si no lo estuviere realizar la respectiva devolución.
- Supervisar si existe en stock mercadería estancada para la comparación de saldos.

Es responsabilidad del departamento de ventas la presentación de la mercadería de la óptica y su vigilancia hasta que la mercadería sea entrega al consumidor final. Se detalla por medio de imagen la planificación, producción, expedición y cliente.



Muller, M. (22 de Mayo de 2013). ¿Qué son los Inventarios? Obtenido de Gestipolis:
<http://www.gestipolis.com/que-es-inventario-tipos-utilidad-contabilizacion-y-valuacion/>

GUÍA PARA EL CONTROL DEL INVENTARIO

Semanalmente el encargado del departamento de ventas controlara la mercadería que este en el local, este debe de estar en orden y lo necesario para la venta. A continuación, se detalla las descripciones de las actividades.

Vendedora. - Confirmar la existencia de la mercadería para la venta, en demostración, en caso de no contar con la mercadería suficiente comunicar al gerente o la administradora. Esto se lo realizara por medio de una inspección física.

Gerente y/o Administradora. - Este debe solicitar al proveedor directamente por medio de una orden de pedido la mercadería que haga falta para la respectiva exhibición. Los que solicite se lo debe realizar mediante un documento.

Administradora: La responsabilidad que tiene esta persona es la recepción de las órdenes de pedido, el cual recibirá por parte del proveedor, solicitando mercadería para exhibición. El cual se lo realizara por medio de un documento.

Administradora: Realizara la verificación de la existencia del bien.

Vendedora: Tiene la obligación de preparar la mercadería para el despacho al almacén.

Administradora: Realizara el recuento físico de la cantidad de los productos para conciliar con la orden de pedido.

Administradora: Realizara la elaboración del registro de entrada y salida de la mercadería.

Ventas: Se encargará del despacho y traslado de la mercadería con dirección al almacén, en el cual debe solicitar la firma de recepción en la orden de despacho de la mercadería.

Administradora: Realizará el recuento y verificación de la mercadería despachada y la firma de la orden del Departamento de Logística.

Vendedora: Realizara la recepción de la orden de despacho y remisión de la documentación a la Administradora.

Personal de Ventas. - Ordenar y colocar la mercadería en exhibición en el almacén para la observación del público.

El registro ordenado de la mercadería se lo puede realizar en libro de control de inventario, kárdex a continuación se detallan ejemplos de cómo registrar el inventario.

OPTICA KIKE'S						
Control de Inventario (Departamento de Ventas)						
Artículo:						
Existencia Mínima :						
Existencia Máximo :						
Cantidad Anterior De Mercadería	Nombre Del Artículo	Cantidad a Despachar	Modelo	Serie	Valor	Saldo de Existencia de Mercadería

Ugarte Bejarano, P. (2014). *La importancia en el control de inventario*.

Obtenido de Boletines empresariales: <http://aempresarial.com/web/informativo.php?id=4939>

POLÍTICAS DE CONTROL DE LAS VENTAS A CRÉDITO Y AL CONTADO.

- ✓ **Cobranza.** Revisar los pagos vencidos de los clientes superiores a 2 meses.
- ✓ **Compra/Venta.** Elaboración de Informe con los pagos vencidos.
- ✓ **Cobranza.** Obtiene información de los clientes en la base de datos de la óptica.
- ✓ **Cobranza.** Si los pagos de los clientes que estén atrasados desde los 2 meses comunicarse con el cliente, tener en cuenta, la respuesta debe ser favorable.
- ✓ **Cliente.** Debe acercarse a cancelar las cuotas vencidas.
- ✓ **Cobranza.** Recibir pago de la deuda.
- ✓ **Recaudador.** Acudir al domicilio o al lugar de trabajo del cliente y realizar la respectiva notificación de los pagos vencidos, y/o por medio telefónico.
- ✓ **Cliente.** Este debe acercarse a cancelar los pagos vencidos, si no lo hiciera en su totalidad, llenar formulario de pago con sus respectivas garantías.
- ✓ **Cobranza.** Recibir el pago que realice
- ✓ **Cobranza.** Elaborar y entregar al cliente el comprobante de pago o ingreso de caja.
- ✓ **Recaudador.** Informar al jefe de ventas sobre el proceso y los cobros ejecutados a los clientes
- ✓ **Compras/Ventas.** Si los pagos de los clientes están atrasados por más de 180 días, se debe ajustar los documentos legales que certifiquen las operaciones ejecutadas con el cliente: contrato de compra, factura, letras de cambio, o cheques con los valores que deben ser cancelados por el cliente.
- ✓ **Administrador.** respectiva autorización a quien corresponda para la aplicación de procedimiento judicial.

Se detalla los procedimientos más importantes que se debe tomar en cuenta en todo negocio que tengan relación con clientes que optan por la compra a crédito.

ASPECTOS IMPORTANTES QUE SE DEBEN TENER EN CUENTA ANTES DE REALIZAR UNA VENTA.

Toda organización tiene un fin común de satisfacer necesidades de los clientes, pero también se tiene claro el no perjudicar el patrimonio de la organización, para así evolución en el mercado. A continuación, algunos aspectos que se debe tener en cuenta al realizar una venta ya sea está a crédito o al contado.

Responsable	Actividad a Realizar	Observación
Persona encargada para la venta.	Recepta la necesidad del cliente	-----
Optometrista	Despejar las dudas a los clientes, dependiendo la necesidad de la compra y/o lentes.	-----
Vendedor/optometrista	Negociación del vendedor con el cliente en caso de que le interese algún producto y/o servicio.	-----
Vendedor	Entregar cotizaciones de Precios de los armazones, micas, tratamientos, etc., requeridos o por el cliente	Documento
Cliente	Pide el producto	Documento
Vendedor	Hacer nota de remisión con el producto solicitado.	-----
Vendedor	Dar a conocer al cliente las condiciones de compras, precio, descuento, días de entrega.	-----

Vendedor	<ul style="list-style-type: none"> • Si la venta se diere al contado, emitir la factura y/o nota correspondiente • Si la venta se diere a crédito ingreso de actualización de datos del cliente. • Analizar el tipo de crédito. • Dar de alta si es con tarjeta de nómina, nomina y / o personal. 	Base de datos Documento
Vendedor (crédito)	<ul style="list-style-type: none"> • Llenar la solicitud de crédito y adjuntar los requisitos que solicita el comercial 	Documento
Administración	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar la información requerida que el cliente proporcione. 	Documento
Administración	<ul style="list-style-type: none"> • Aprueba o niega la venta sea está a crédito o al contado. 	-----
Clientes (crédito)	Firma los documentos requeridos para el crédito, letra de cambio por <ul style="list-style-type: none"> • concepto adquirido. 	Documento
Ventas(crédito)	Anexar los detalles de pagos	Documento

Cobranza	Emisión de Factura, si así lo requiere el cliente.	Documento
Cobranza	Cobro del valor Correspondiente	-----
Laboratorista óptico	Realiza la remisión correspondiente para surtir en este caso, las micas si se pueden hacer en el mismo laboratorio, en caso dado de que no se envía el laboratorio correspondiente externo para que se realicen dichos trabajos.	Documento
Vendedor	Despacho de la mercadería y comprobación de que la visión sea la correcta con el producto que adquirió. En caso dado de que no sea la visión correcta, se hace valida la garantía y regresa a laboratorio.	

INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADORES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	FORMULAS
1. Rentabilidad por producto	Margen / total de ventas
2.- Índice de comercialidad	Venta del producto / ventas totales
3.- Punto de equilibrio	Gastos fijos / margen de porcentaje

CAPITULO VI

CONCLUSIONES

6.1 Conclusiones

Durante todo el proceso de investigación se tomó en cuenta el departamento de ventas, optometría y laboratorio óptico ya que de él depende el ingreso de la óptica y sus colaboradores, así como una parte importante es la rotación de personal para tener en cuenta todas y cada una de sus actividades en cada área ya que al ser tan rotativo se carecía de este tipo de manuales y se perdía tiempo en estar enseñando a quien supla el puesto, este punto es muy significativo porque debido a ello no se tenía un manual de procesos y procedimientos adecuado, es así que por medio de las encuestas y su tabulación respectiva se reflejó el problema de seguir un proceso ordenado para realizar las ventas y los siguientes pasos a seguir, para cuando se necesite tener todo documentado.

El desconocimiento u información errónea por parte del propietario al establecer políticas de control para las ventas respectivas es lo que perjudica el desempeño de la óptica, ya que a veces se ponen expectativas muy superiores a las reales y eso de cierta manera desmotiva al personal del área de ventas principalmente.

Las debilidades de la empresa son notables dentro del departamento de ventas, optometría y laboratorio óptico, careciendo los departamentos de procesos y procedimientos correctos, ya que, al hacerlo mal llega a haber mermas en los productos vendidos y / o en la valoración adecuada de cada paciente. Por eso es importante que se tenga en cuenta cada uno de los puntos débiles y así mejorarlos por medio del Manual de Procesos y Procedimientos.

El punto más importante es la rotación de personal que es constante, este punto es algo que no podemos controlar en dicho manual, pero si podemos hacer que el próximo colaborador tenga las bases para que le sea fácil desarrollarse en su área de trabajo.

6.2. Recomendaciones

La implementación de este manual es muy indispensable, para que los malos procedimientos que se encontraron en los departamentos y las actividades, se realicen de forma eficiente y oportuna. El manual que se diseñó servirá como una herramienta administrativa para todos los departamentos de ventas, optometría y laboratorio óptico, que se controlara mediante un registro de la salida y entrada de inventario, controlara los créditos asignados, el proceso que debe seguir para la venta y algo que es de mucha importancia la asistencia de los colaboradores del departamento.

Las políticas establecidas y procedimientos pueden ser modificados en cualquier momento que el Gerente crea conveniente.

Tener y aplicar dicho Manual para que sea más fácil el desempeño en cada área, de esta manera los tiempos y las mermas serán menos y por lo tanto se tendrá una mejor calidad en los servicios y productos vendidos.

CAPITULO VII

COMPETENCIAS DESARROLLADAS:

- 1.- Aplique las habilidades administrativas para el desarrollo del manual de procesos y procedimientos, ya que se iniciaron investigaciones de campo y encuestas para tener la información clara y precisa.
- 2.- Diseñe conforme a el proceso de investigación un Manual de procesos y procedimientos con base en las necesidades de la óptica para una mejora en sus áreas de ventas, optometría y laboratorio óptico.
- 3.- Gestione eficientemente los recursos de la organización con visión a mejoras, con la finalidad de suministrar bienes y servicios de calidad.
- 4.- Aplique métodos cuantitativos y cualitativos en el análisis e interpretación de datos y modelado de sistemas en los procesos organizacionales, para tener una mejora continua, atendido a los estándares de calidad mundial.
- 5.- Implemente planes y programas de atención a clientes.
- 6.- Gestione sistemas integrales de calidad para la mejora de los procesos, ejerciendo un liderazgo estratégico y un compromiso ético.
- 7.- Aplique métodos de investigación para desarrollar e innovar modelos, sistemas procesos y productos en las diferentes dimensiones de la organización.
- 8.- Analice las variantes económicas para facilitar la toma estratégica de decisiones en la organización.
- 9.- Aplique los métodos y las técnicas necesarias para la solución de problemas en la gestión empresarial con una visión estratégica.

CAPITULO VIII

FUENTES DE INFORMACION

Arias López, A. (16 de Agosto de 2014). *Un buen servicio al cliente, base del éxito comercial*. Obtenido de Portafolio: <http://www.portafolio.co/tendencias/buen-servicio-cliente-base-exito-comercial-54830>

Banco, N. Z. (2012 , 2013).

Bethancourt, M. (2013). *Qué es el servicio al cliente y cuál es su importancia*. Obtenido de Crece negocios: <http://www.crecenegocios.com/que-es-el-servicio-al-cliente-y-cual-es-su-importancia/>

Briones, B. A. (2012-2013). Recuperado el 2016

Cottle, D. (2005). La importancia del servicio en los clientes. En D. Cottle, *El Servicio Centrado en el Cliente* (pág. 5). Madrid: Ediciones Diaz de santos S.A.

Cottle, D. (2012). La calidad no cuesta: Paga. En D. COTTLE, *El servicio Centrado en el Cliente* (pág. 7).

Madrid, España: Ediciones Diaz de Santos.

Crespo, S. (Ed.). (2012,2013). Recuperado el 27 de Noviembre de 2016

Dessler, G. (2011). La capacitación para el servicio al cliente. En G.

DESSLER, *Administración de Personal* (pág. 270). México: Pearson.

Ferrer Abelló, A., & Del Rey Tapia, J. (2011). Importancia del Servicio al Cliente. En A. Ferrer Abelló, &

J. Del Rey Tapia, *Gestionando empresas en la sociedad de la información; pymes e internet*

(pág. 117). Madrid: AUNA Fundación.

Gutiérrez, V., & Vidal, C. (2012). Modelos de Gestión de Inventarios en Cadenas de Abastecimiento.

Revista Scielo, 3.

<http://www.eliabilitywed.com>. (s.f.). www.eliabilitywed.com.
Inc, S. (2016). <http://slideplayer.es/slide/18567/>. Obtenido de
<http://slideplayer.es/slide/18567/>. International Organization for Standardization.
(2012). *La Satisfacción del Cliente*. Obtenido de
Calidad & Gestión: http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html

Ugarte Bejarano, P. (2014). La importancia en el control de inventario.

Obtenido de Boletines empresariales:

<http://aempresarial.com/web/informativo.php?id=4939>López , M. (2010).
Fundamentos de Economía, Empresa, Derecho, Administración y Metodología de La Investigación Aplicada a la Rsc. La Coruña, España: Netbiblo.

Muller, M. (22 de Mayo de 2013). *¿Qué son los Inventarios?* Obtenido de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/que-es-inventario-tipos-utilidad-contabilización-y-valoración/>

O'kean Alonso, J. M. (9 de Mayo de 2013). *¿Qué es la competitividad?* Obtenido de Economi Weblog: <http://economy.blogs.ie.edu/archives/2013/05/que-es-la-competitividad.php>

Render, B., Stair, R., & Hanna, M. (2012). *¿Que es el Inventario?* En B. Render, R. Stair, & M. Hanna,
Métodos cuantitativos para los negocios (pág. 232). Madrid: Ediciones Pearson.

Scarilli, Juan Manuel. (21 de Enero de 2015). *La importancia de un excelente servicio al cliente y las encuestas de satisfacción*. Obtenido de Marketing Directo: <http://www.marketingdirecto.com/punto-de-vista/la-columna/la-importancia-de-un-excelente-servicio-al-cliente-y-las-encuestas-de-satisfaccion-juan-manuel-scarilli>

Thompson, I. (2013). *Cliente*. Obtenido de Pro negocios: <http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>

Ugarte Bejarano, P. (2014). *La importancia en el control de inventario*.

Obtenido de Boletines empresariales:

<http://aempresarial.com/web/informativo.php?id=4939>

<https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/11324/T08698.pdf?sequence=8&isAllowed=y>

CAPITULO VIII

ANEXOS



DEPARTAMENTO:
No. DE OFICIO: (1)

AGUASCALIENTES AGS, 10 DE AGOSTO 2020

ASUNTO: Carta de Aceptación

MAT. Humberto Ambriz Delgadillo
Director Del Instituto Tecnológico
De Pabellón De Arteaga.

At'n: MLI. Julissa Elayne Cosme Castorena
Jefe(a) del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación

PRESENTE.

Por este conducto, me permito informarle que C. Esther Felicitas Méndez Cervantes, con número de control A161050352, alumno de la carrera de: Ingeniería En Gestión Empresarial fue aceptado (a) para realizar sus Prácticas Profesionales en: Ópticas Kike's y/o Enrique Israel Palomino Camarillo, donde cubrirá un total de **500 horas**, periodo **Agosto-Diciembre**.

Sin otro particular por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE

LIC. ENRIQUE ISRAEL PALOMINO CAMARILLO





Matriz:
 Av. Convención Pte. No. 1407-B
 Col. Miravalle
Tel.: 971-60-41
 e-mail: quique.77@live.com.mx
 opticas_enrique@outlook.com

ORDEN DE PAGO
3940

Ciudad _____ Fecha _____ Empresa _____

Nombre _____ Cel. _____

Domicilio Particular _____

E-mail: _____ Facebook: _____ Tel. _____

Por medio de la presente me comprometo a pagar a Enrique Palomino Camarillo, de Óptica Kike's ubicada en Av. de la Convención Pte. 1407 Col. Miravalle, la cantidad de \$ _____ Por concepto de:

ARMAZÓN: _____ Tipo de Mica ó Cristal: _____

En _____ Pagos semanales Quincenales Mensuales de \$ _____ Contado:

mismos que se me descontarán de mi cuenta de nómina número _____

Número de Tarjeta de Débito _____

Del Banco _____ Que se aplicarán los días _____, _____ de cada quincena.

En caso de no dejar fondos para que sea aplicado dicho cobro, ACEPTO sanción de \$200.00 por cada fecha vencida y gastos de cobranza, haciendo el cobro quincenal acumulativo. En caso de cancelación deberá efectuarse durante las 24 hrs. De lo contrario tendrá un cargo extra del 40% sobre el total de su compra que será pagado en efectivo.

PAGARÉ No. _____ BUENO POR \$ _____

EN _____ EL DÍA _____ DE _____ DEL _____ DEBO(EMOS) Y PAGARÉ(EMOS) INCONDICIONALMENTE POR ESTE PAGARÉ A LA ORDEN DE **ENRIQUE ISRAEL PALOMINO CAMARILLO** EN AGUASCALIENTES, AGS. O EN CUALQUIER CD. QUE SE ME(NOS) REQUIERA EL _____ LA CANTIDAD DE _____ VALOR RECIBIDO A MI (NUESTRA) ENTERA SATISFACCIÓN, ESTE PAGARÉ ESTÁ SUJETO A LA CONDICIÓN DE QUE AL NO PAGARSE A SU VENCIMIENTO CAUSARÁ INTERESES MORATORIOS AL TIPO DE _____% MENSUAL.

NOMBRE Y DATOS DEL DEUDOR

NOMBRE: _____

DOMICILIO: _____

POBLACIÓN: _____

 ACEPTO (AMOS)



Matriz:
 Av. Convención pte. No. 1407-B
 Col. Miravalle
 Tel.: 449-971-60-41

FOLIO
11475

AGUASCALIENTES, AGS. _____ DE _____ DEL 20 _____

FECHA DE ENTREGA: _____ DE _____ DEL 20 _____

PACIENTE: _____
 EMPRESA: _____
 DOMICILIO: _____
 TEL: _____

	ESFERA:	CILINDRO:	EJE:	A.D.D.:	A.O.:	D.I.:
OD						
OI						

ARMAZÓN: _____ COLOR: _____

LENTE: _____

LENTE DE CONTACTO: _____

PRECIO: \$ _____ ANTICIPO: \$ _____ SALDO: \$ _____

EN CASO DE CANCELACIÓN DEBERÁ EFECTUARSE DURANTE LAS PRIMERAS 12 HRS. HÁBILES Y SE PAGARÁ EL 40 % DEL COSTO TOTAL, POR GASTOS DE MATERIALES, EL CUAL SERÁ PAGADO EN EFECTIVO.

FECHA: _____

NOMBRE: _____

ACEPTO QUE RECIBO DE CONFORMIDAD EL O LOS PRODUCTOS ÓPTICOS QUE SOLICITÉ.

_____ FIRMA DE CONFORMIDAD

